

ТЕХНОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА

ЛИЧНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ.

Типы темперамента руководителя:

1)



2)



3)



4)



Правила для руководителя (В.И. Терещенко)



1. Будь всегда управляющим, а не становись погонщиком.
2. Руководитель должен быть уверенным в себе.
3. Руководитель должен быть строгим и требовательным.
4. Руководитель должен уметь критиковать своих подчиненных действительно.
5. Руководитель должен уметь поощрять и наказывать.
6. Руководитель должен ценить время своих подчиненных.
7. Руководитель должен уметь говорить и молчать (слушать).
8. Руководитель должен быть приветливым и вежливым.

Советы для равных по служебному положению:



- не высказывайтесь не уважительно о коллеге и его работе;
- не переоценивайте своей нагрузки и своих трудностей с указанием на меньшую загрузку коллег;
- не замалчивайте успешных результатов коллеги;
- не стремитесь избавляться от не перспективных подчиненных путем передачи их в подразделение коллеги;
- не ставьте обсуждение своих предложений и предложений коллег в не равные условия;
- не заводите язвительных споров с коллегами («пикировки»), особенно в присутствии общего начальника;
- откровенность, искренность, корректность.

Советы подчиненному:



- научитесь воспринимать критику объективно;
- привлекайте внимание начальника не к себе, а к своей работе;
- смотрите на начальника как на человека;
- цените время своего начальника;
- не ищите сочувствия у начальника;
- не пытайтесь скрывать свои недостатки перед начальником;
- принимайте свои собственные решения;
- не вмешивайтесь в решения своего начальника.

Власть

ЭТО ВОЗМОЖНОСТЬ ВЛИЯТЬ НА ПОВЕДЕНИЕ ДРУГИХ.

ФОРМЫ ВЛАСТИ:



1) Власть принуждения;



2) Власть вознаграждения

3) Власть традиции

4) Власть примера



5) Власть эксперта



Стили руководства:

Авторитарный Демократический
Либеральный

+

*Японская, американская, бюрократическая,
маркетинговая модели управления
организацией.*

Управленческое решение

(это один из возможных способов достижения цели, признанный наиболее эффективным по определенному критерию).

Принципы принятия решений:

- ✓ Объективность;
- ✓ Всесторонность рассмотрения;
- ✓ Комплексный подход;
- ✓ Конкретно-исторический подход;
- ✓ Системный подход.

Этапы разработки управленческих решений:

1. Определение проблемы.
2. Определение цели.
3. Установление критерия выбора.
4. Разработка альтернатив.
5. Оценка вариантов и выбор лучшего.

Реализация решений:

1. Документированное оформление решения.
2. Доведение до исполнителя.
3. Контроль.
4. Подведение итогов.

РЕШЕНИЕ

совета Белорусской государственной академии музыки по вопросу
«О результатах изучения удовлетворённости потребителей
образовательных услуг Белорусской государственной академии
музыки»

28.10.2015 г.

г. Минск

1. Принять к сведению информацию преподавателя кафедры социально-гуманитарных дисциплин Е.В. Адамейко.

2. Провести анкетирование студентов по вопросам организации учебного процесса, используя при этом вопросы открытого типа.

Срок выполнения – до 30.12.2015.

Ответственные: ответственные за проведение анкетирования в структурных подразделениях Академии, специалист по качеству.

3. Провести дополнительное совещание среди деканов факультетов, заведующих кафедрами и начальников структурных подразделений относительно поиска решений выявленных в процессе анкетирования проблем.

Срок выполнения – до 15.02.2016.

Ответственные: первый проректор, проректор по воспитательной работе, проректор по научной работе, специалист по качеству.

4. Ввести в действие и принять в качестве эталонной анкету удовлетворенности сотрудников и студентов Академии работой структурных подразделений.

Срок выполнения – до 20.11.2016.

Ответственные: первый проректор, проректор по воспитательной работе, проректор по научной работе, специалист по качеству.

5. Провести анкетирование с целью изучения удовлетворенности потребителей (студентов, выпускников, работодателей) по итогам 2015 года в редакционно-издательском отделе, оперной студии, отделе по воспитательной работе с молодежью, на оркестровом факультете.

Срок выполнения – до 20.12.2015.

Ответственные: начальник редакционно-издательского отдела, начальник оперной студии, начальник отдела по воспитательной работе с молодежью, декан оркестрового факультета, специалист по качеству.

6. С целью более эффективной организации анкетирования степени удовлетворенности выпускников образовательными услугами Академии, а также будущего возможного участия нашего вуза в международном рейтинге QS и SCOPUS создать Лигу Выпускников.

Срок выполнения – до 20.02.2016.

Ответственные: первый проректор, проректор по воспитательной работе, проректор по научной работе, руководители структурных подразделений, специалист по качеству.

Председатель совета

Е.Н. Дулова

Ученый секретарь совета

А.А. Тихомирова

Название цели, единица измерения	Планируемое значение	Достигнутое значение	Комментарий	Корректирующие/ Предупреждающие действия
1. Укрепить авторитет и конкурентоспособность академии на рынке образовательных услуг и в международном научном и образовательном пространстве, за счёт повышения рейтинга сайта в рейтинге университетов Webometrics, пункты	100	100		Необходимо продолжить совершенствование процесса, показатель может быть повышен.
2. Обеспечить рост научной и педагогической квалификации профессорско-преподавательского состава путём:	<i>Выполнение целей в области качества на 2015 год</i>			
увеличения удельного веса ППС, имеющего ученые степени и звания, %	10	6	Недовыполнение плана.	Учет более низкого показателя при последующем планировании. Разработка аспектов для улучшения.

ВИДЫ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

Традиционные методы	Новые методы
Развертывание (структурирование) функции качества QFD (Quality Function Deployment)	Диаграмма сродства (affinity diagram)
Метод анализа видов и последствий потенциальных несоответствий (FMEA)	Диаграмма (график) взаимосвязей (зависимостей) (interrelationship diagram)
Метод стратификации, прием 4М...6М	Древовидная (системная) диаграмма (дерево решений) (tree diagram)
Метод Тагучи	Матричная диаграмма или таблица качества (matrix diagram or quality table)
Графики	Стрелочная диаграмма (arrow diagram)
Контрольные листки, контрольные карты	Диаграмма процесса осуществления программы (планирования осуществления процесса) (Process Decision Program Chart — PDPC)

ВИДЫ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

Мозговой штурм:

1. Определяется проблема, требующая решения.
2. Назначается (определяется) куратор сессии мозгового штурма.
3. Формируется группа численностью от 5 до 8 человек, заинтересованных в решении проблемы.

Принципы:

- никакой критики или дискуссий во время генерирования идей;
- нет никаких ограничений. Приветствуются любые, даже самые абсурдные идеи;
- количество лучше, чем качество;
- комбинирование и совершенствование.

4. Процесс «генерирования идей» ВСЕМИ участниками

5. Отбор лучших идей.

6. Голосование



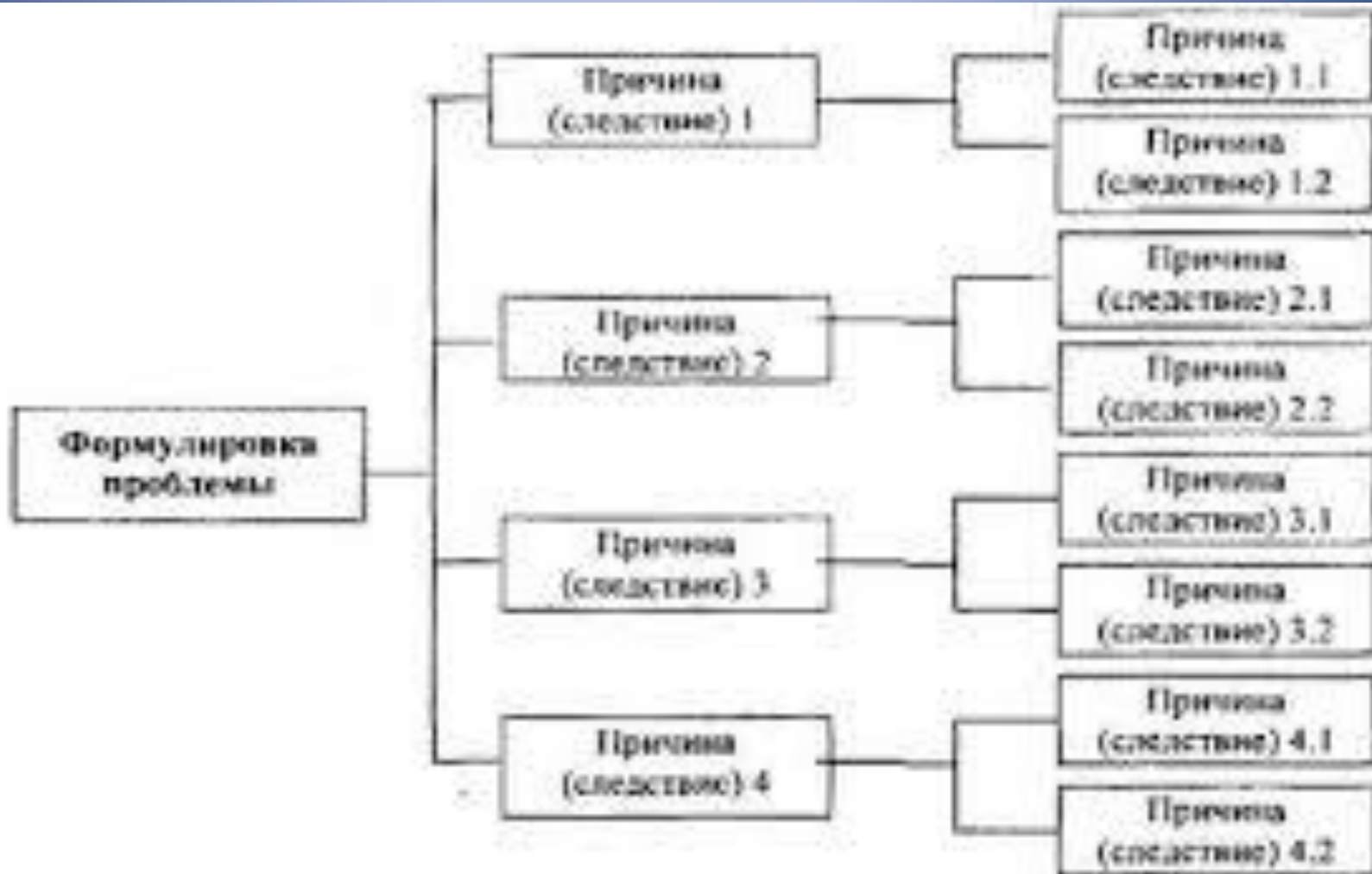
Диаграмма сродства



Диаграмма взаимосвязей



Древовидная диаграмма



Матричная диаграмма

Процессы								
Ожидания потребителей	Анализ рынка	Проверка названий	Выбор	Реклама	Анализ конкурентов	Информационная система	Обучение	Итого
Низкие цены		△	○	○	●	○	○	22
Хороший выбор	●		●	○	△	○	●	34
Несколько копий (одного фильма)	●		●			○		21
Планировка помещений		●			○			12
Размещение пункта проката					○			3
Быстрая проверка		●				●	○	21
Дружелюбный персонал		○					●	12
Итого	18	22	21	6	16	18	24	125

Рис. 7.5. Матричная диаграмма для сети пунктов проката видеокассет

Диаграмма планирования осуществления процесса

