



ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Оксана Николаевна Бородина



Стили управления

Стиль	Особенности поведения руководителя данного стиля	Ситуации, в которых эффективно использовать данный стиль
Авторитарный (директивный)		
Демократический (коллегиальный)		
Нейтральный (попустительский)		

Авторитарный стиль

высокая требовательность, единоначалие, личный контроль за ходом производственного процесса, использованием методов принуждения



Демократический стиль

работник вовлекается в принятие решений и систему управления, делается акцент на его развитии



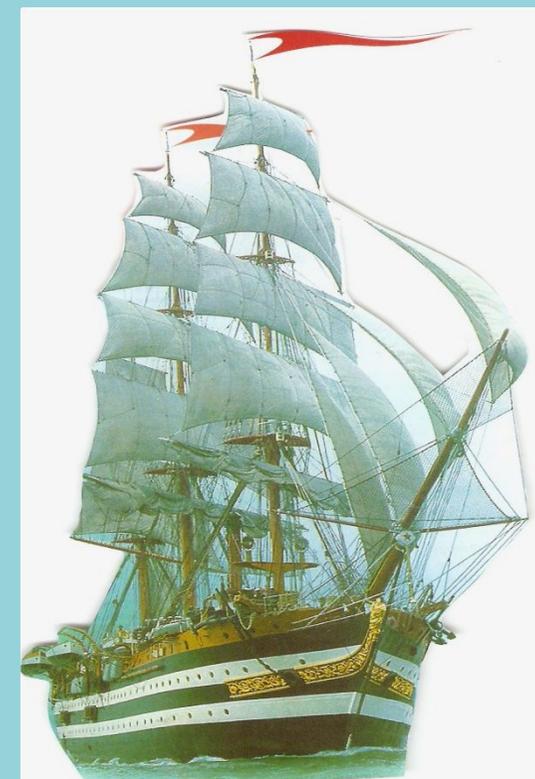
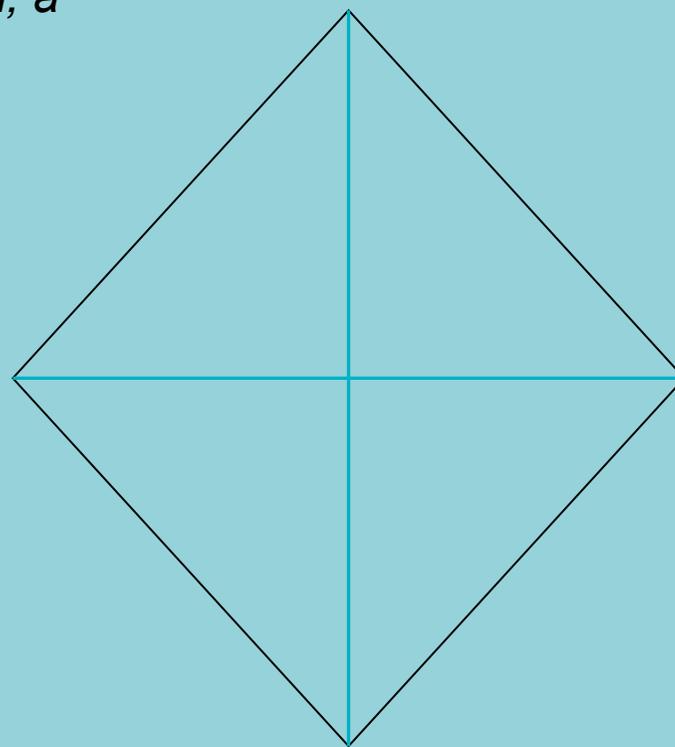
Либеральный стиль

сосредоточение на человеке, стиль невмешательства в дела подчиненных, ожидание указаний сверху, перекладывание дел на подчиненных



Функции управления: «модель паруса»

*«Плыву не тудя, куда ветер дует, а
как парус поставлю».
Оскар Уайльд*



ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА СЛОВНО «ПОРКА»

П.....
О.....
Р.....
К.....
А.....



Задание Записка сотруднику

Попросить нового сотрудника купить Вам туфли



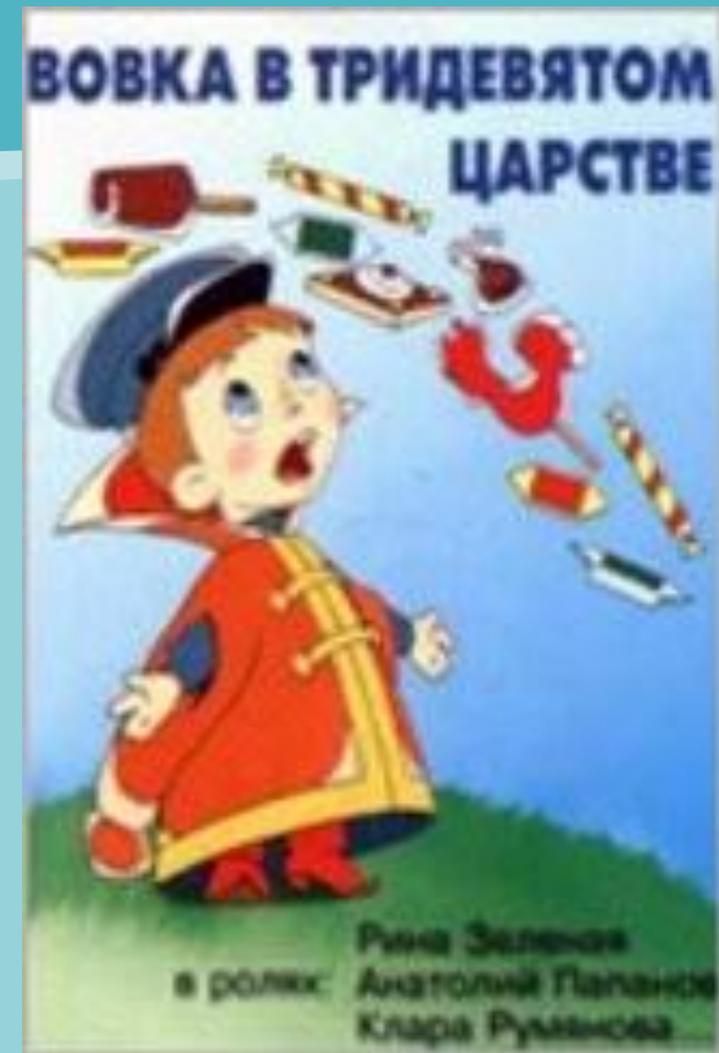
ЦЕЛИ В СТИЛЕ «ДИСКО»

Д.....
И.....
С.....
К.....
О.....



— Учитель, — спросили ученики суфийского шейха,
— почему ты поклонился вору, которого сегодня вели на казнь?
— Я не кланялся вору, я поклонился целеустремленности этого
человека. У него была цепь, и он отдал за нее свою жизнь.
Будь у этого человека правильная цель, он уже давно постиг бы истину.

Ролик «Постановка задачи»



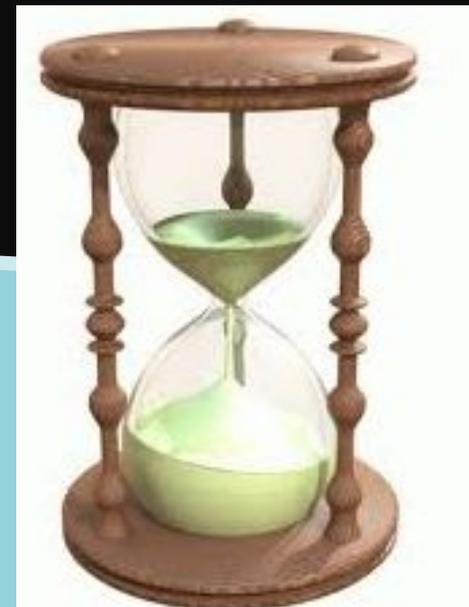
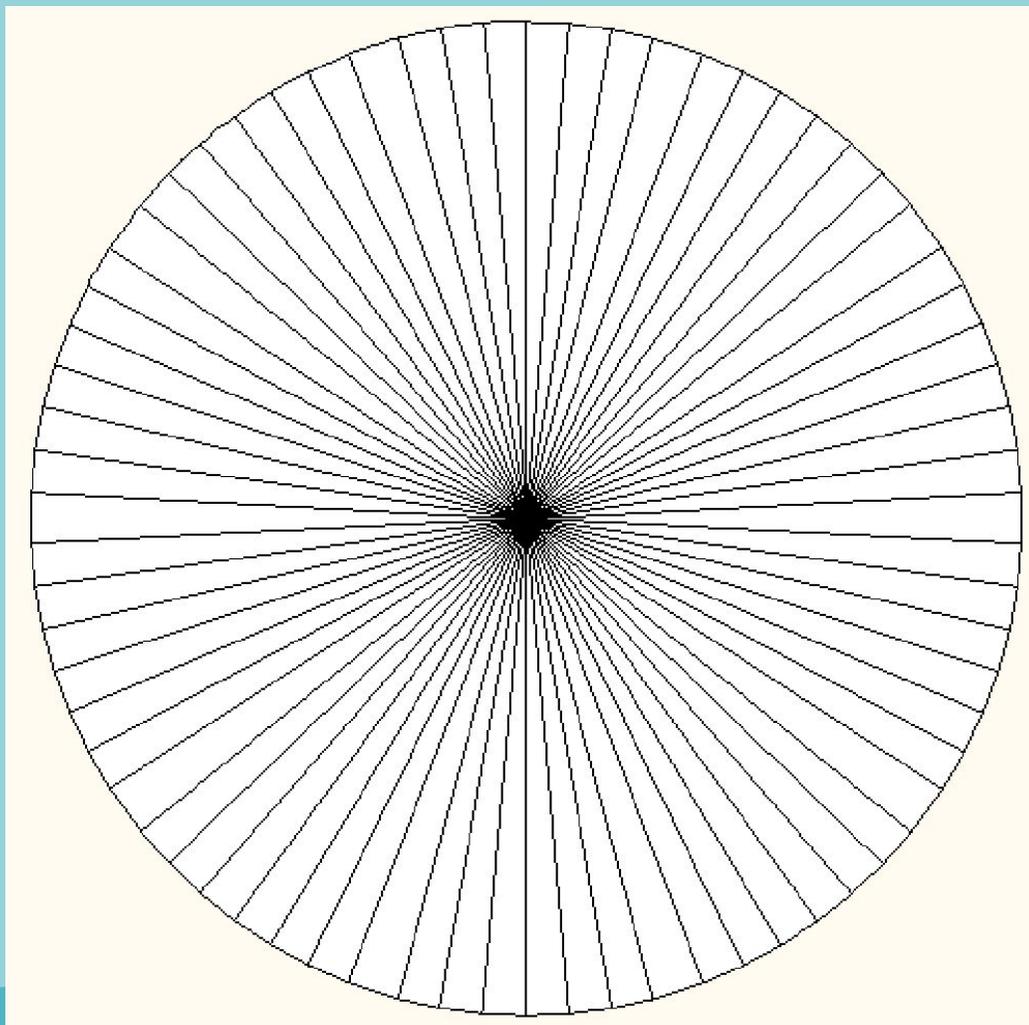
ПЛАНИРОВАНИЕ

1	Мой возраст	
2	Оценка «времени завершения» (приблизительно)	
3	Мой капитал времени в годах («2» минус «1»)	
4	Мой капитал времени в сутках («3» умножить на 365)	
5	Кол-во часов в сутки, которое я трачу на сон	
6	Кол-во активных часов в сутках (24 часа минус «5»)	
7	Мой капитал времени в часах («4» умножить на «6»)	



Проза жизни: вчера – рано, завтра – поздно, сегодня - некогда

Оцените свой капитал времени



Методы самомотивирования

- МЕТОД «ШВЕЙЦАРСКОГО СЫРА»



- МЕТОД «СЛОН НА БИФШТЕКСЫ»



- МЕТОД «ПРОМЕЖУТОЧНОЙ РАДОСТИ»



- МЕТОД «ПОЕДАНИЯ ЛЯГУШЕК»

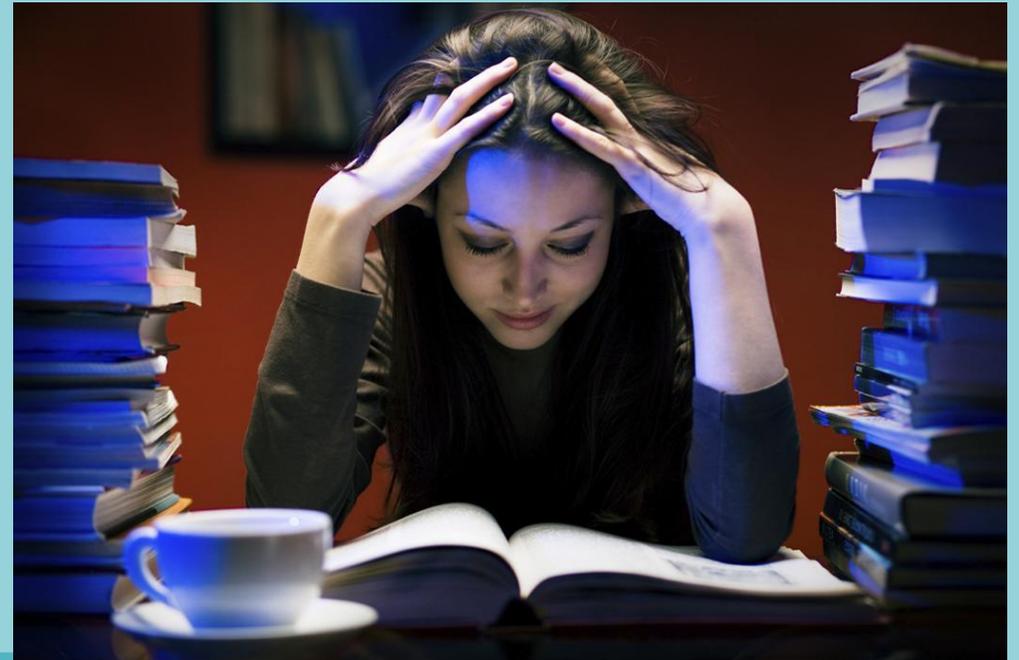


Мотивация — это...



Мотивация

- Индивидуальная система мотивов
- Система действий по побуждению других сделать что-либо



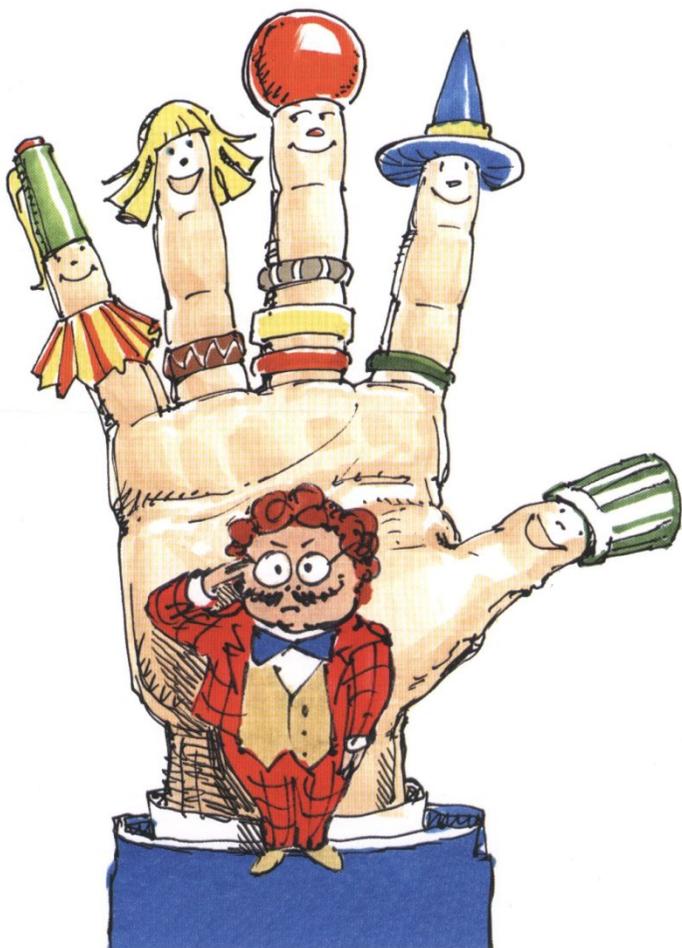
Принципы мотивации

- ✓ Индивидуальность
- ✓ Комплексность
- ✓ Изменчивость



Ролик «Панда Конфу»





АЛГОРИТМ МОТИВИРОВАНИЯ

Подготовка



Установление контакта



Постановка цели с учетом
мотива



Обратная связь

Типы сотрудников



	НЕ ХОЧУ	ХОЧУ
МОГУ		
НЕ МОГУ		

Поколение беби-бумеров или бумеров



Годы рождения – 1943-1963.

- *Их ценности формировались до 1973 года.*
- *События, сформировавшие ценности:* советская «оттепель», покорение космоса, СССР – мировая супердержава, «холодная война», первые пластические операции и создание противозачаточных таблеток, единые стандарты обучения в школах и гарантированность медицинского обслуживания. В результате появилось поколение с психологией победителей.
- *Ценности:* оптимизм, заинтересованность в личностном росте и вознаграждении, в то же время коллективизм и командный дух, культ молодости.

Поколение X (Неизвестное поколение)



Годы рождения – 1963-1983.

Их ценности формировались до 1993 года.

События, сформировавшие ценности: продолжение «холодной войны», перестройка, СПИД, наркотики, война в Афганистане.

Ценности: готовность к изменениям, возможность выбора, глобальная информированность, техническая грамотность, индивидуализм, стремление учиться в течение всей жизни, неформальность взглядов, поиск эмоций, прагматизм, надежда на себя, равноправие полов.

Поколение Y



Годы рождения – 1983-2003.

Их ценности продолжают формироваться и сейчас.

События, сформировавшие ценности: распад СССР, теракты и военные конфликты, атипичная пневмония, развитие цифровых технологий. Мобильные телефоны и интернет – их привычная действительность. Эпоха брендов.

Ценности: в систему ценностей этой группы уже включены такие понятия, как гражданский долг и мораль, ответственность, но при этом психологи отмечают их наивность и умение подчиняться. На первый план для поколения Y выходит немедленное вознаграждение.

Поколение Z



Годы рождения – 2003-2023.

Наше не такое уж далекое будущее.

Техника ведения разговора - наказания



**(+) УСТНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА, СОЗДАНИЕ
ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ФОНА**

Техника «Двойное лицо»

(-) ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ

Техника «Валидол»

**(+) ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА, СОЗДАНИЕ
ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ФОНА**

Практикум Определить мотиваторы сотрудников





Оператор, молодая девушка, работает 6 месяцев, вежливо, много и с удовольствием общается с коллегами. Организовала отдых коллектива магазина на праздничные дни.



Мужчина, 53 года, работает давно и много, гиперответственный, очень устает, особенно в конце недели после ежедневных задержек по вечерам. Постоянно жалуется, что ничего не успевает, редко видит внуков.



Женщина, 37 лет, не замужем, имеет двоих детей. Старший сын поступил в вуз на коммерческой основе, младший- ученик старших классов. Часто жалуется, что обучение дорого стоит, а скоро и младший закончит школу.

Задание «Геометрические фигуры»



ВИДЫ КОНТРОЛЯ:

- ✓ Итоговый контроль**
- ✓ Предварительный контроль**
- ✓ Контроль по ключевым результативным областям**
- ✓ Периодический контроль**
- ✓ Выборочный контроль**



Задание «Лабиринт»



Задание «Кот в мешке»



ЭФФЕКТИВНЫЕ ВОПРОСЫ

- Открытые вопросы
- Вопросы, которые начинаются со слов: что, когда, как, сколько



НЕЭФФЕКТИВНЫЕ ВОПРОСЫ

- Закрытые вопросы
- Вопросы, которые начинаются со слова «Почему»
- Наводящие вопросы
- Оценочные вопросы

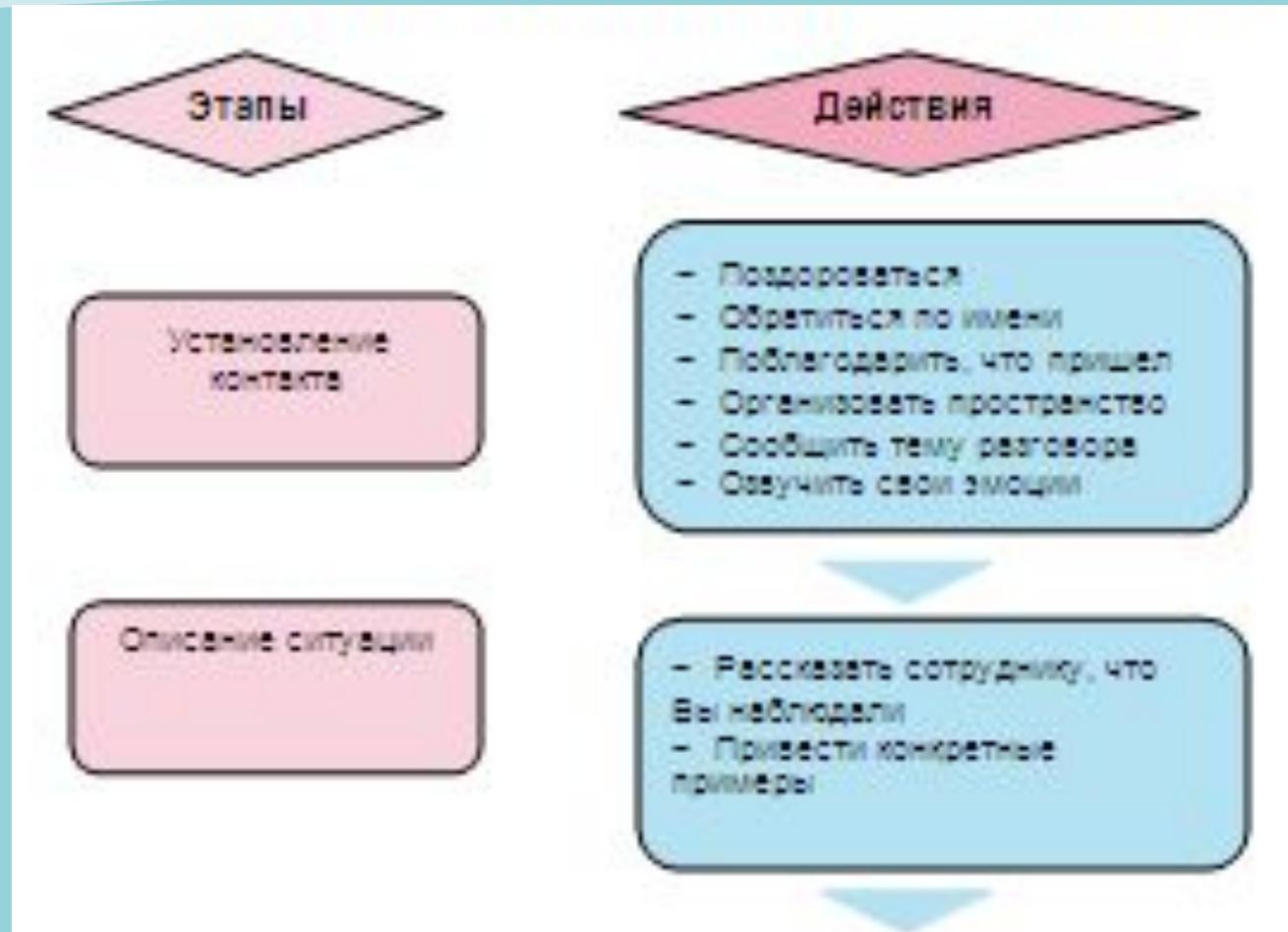


Обратная связь

методика бесконфликтной критики,
направленной на то, чтобы сотрудник сам
захотел изменить свое поведение



Алгоритм предоставления обратной связи



Алгоритм предоставления обратной связи

Проанализировать варианты поведения

- Проанализировать какие варианты поведения могли быть
- Задавать открытые вопросы (Как ты думаешь, что можно было сделать в этой ситуации?)

Достижение договоренности.
Завершение контакта

- Предложить план действий
- Подвести итоги
- Поблагодарить
- попрощаться



Ролик «Служебный роман»

Задание «Чемодан менеджера»



Задание «Уборка офиса»

