**Вопросы для подготовки к зачету по МФК**

**«ОСНОВЫ ПУБЛИЧНОГО И ПЕРСОНАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА»**

**Тема 1. Организационная культура публичного менеджера и управление временем**

1. Объясните основные сферы деятельности менеджера.
2. Раскройте, что должен знать и уметь современный руководитель в сфере персонального менеджмента?
3. Особенности работы менеджера при удаленной работе в организации.
4. Охарактеризуйте рациональную организацию управленческого труда.
5. Охарактеризуйте основные принципы поиска резервов в управлении.
6. Перечислите т объясните основные этапы формулирования целей.
7. Перечислите правила ведения телефонных переговоров.
8. Раскройте правила поведения в новом коллективе.
9. Назовите типичные ошибки руководителей, ведущие к потерям их времени.
10. Охарактеризуйте основные правила экономии рабочего времени.

**Тема 2. Рабочее место публичного менеджера и организация работы с посетителями, документами и информацией**

1. Перечислите основные правила при организации рабочего места руководителя.
2. Перечислите правила рациональной организации управленческого труда.
3. Охарактеризуйте основные правила по организации работы с документами.
4. Перечислите, что включает в себя организация работы с документами?
5. Основные правила управления собеседником.

**Тема 3. Психология сотрудничества в организации**

1. Назовите проблемы, с которыми сталкивается менеджер при вхождении в новую организацию.
2. Опишите процесс вхождения в организацию.
3. Перечислите изменение поведения менеджера при вхождении в организацию
4. Опишите, как происходит переход менеджера в полноправные члены организации.
5. Опишите процесс передачи полномочий. Что позволяет менеджеру передача полномочий.
6. Назовите последствия нежелания менеджера передать свои полномочия. Отказ от передачи полномочий.
7. Перечислите и раскройте черты «незаменимого» руководителя.
8. Опишите специфический характер взаимодействия и взаимоотношения руководителя и его заместителя.
9. Назовите условия эффективной работы заместителей.
10. Раскройте содержание доклада заместителя после отсутствия руководителя и его составляющие. Действия руководителя по результатам доклада.
11. Перечислите действия, которые не должен совершать руководитель по отношению к своему заместителю.
12. Охарактеризуйте распределение полномочий между руководителем и заместителем.
13. Опишите обязанности административного помощника.
14. Перечислите основные деловые качества, знания и умения административного помощника.
15. Назовите действия, которые не рекомендуется руководителям одного уровня (коллегам) по отношению друг к другу.
16. Изложите, в чем выполнение приказов, распоряжений, указаний, безупречное исполнение своих обязанностей, инициативность, высокая ответственность – основа построения правильных взаимоотношений руководителя (сотрудника) с его старшим начальником.
17. Объясните, что такое и в чем разница: приказы, просьбы и советы начальника. Поручения начальника. Доклады начальнику. Обращение к начальнику. Повторное обращение к начальнику по уже решенному вопросу.
18. Охарактеризуйте действия подчиненного руководителя, если он считает действия или указания старшего начальника нерациональными или ошибочными. Действия подчиненного руководителя, которые снижают эффективность работы со старшим начальником.
19. В чем заключается стиль работы менеджера как совокупность повторяющихся конкретных приемов и способов управленческого воздействия, применяемых руководителем в процессе управления и определяющих особенности отношения людей к его действиям.
20. Охарактеризуйте классификацию стилей руководства. Авторитарный (директивный), либеральный и демократический стили.
21. Опишите стили по вариантам принятия управленческих решений: директивный или указующий, убеждающий, консультативный, объединяющий или коллективный, доверяющий.
22. Назовите факторы и условия, от которых зависит стиль руководства. Бюрократический стиль руководства. Три типа бюрократии.
23. Опишите правила и заповеди профессионального поведения, сформулированные в чиновничьей среде.
24. Назовите и охарактеризуйте типы руководителей – бюрократов. Основные причины бюрократизма. Формы проявления бюрократизма. Основные направления борьбы с бюрократизмом.
25. Опишите правила служебного поведения руководителя.Технология скрытого управления в публичном менеджменте.
26. В чем заключается скрытое управление в служебных отношениях, деловом общении, переговорах, политике, рекламе.

**Тема 4. Командная работа в организации (учреждении)**

1. Раскройте принципы работы в команде. Создание команды на основе миссии и философии. Характеристики истинной команды.
2. Охарактеризуйте критерии успеха организации. Организация как команда команд. Ответственность, лояльность и инициативность каждого сотрудника.
3. Опишите личные критерии успеха: эффективность, отношения, качество. Культура команды, система формальных и неформальных правил.
4. Раскройте управленческие решения, как основную форму управленческой деятельности.
5. Опишите организация групповой работы. Управленческая команда.
6. Опишите субъект решения – лицо, принимающее решение. Подготовка решения. Вариант решения. Принятие решения. Принятие решения о приоритетах. Методы принятия решения.
7. Раскройте принцип Парето как основу принятия собственных решений. Выявление приоритетов с помощью анализа АБВ.
8. Опишите реализацию решения. Реализация решений на основе принципа Эйзенхауэра.
9. Охарактеризуйте, что такое эффективность решения. Главные требования, предъявляемые к управленческим решениям.
10. Опишите процесс подготовки решений. Выявление и анализ проблемной ситуации. Формулирование и выбор целей. Выявление полного перечня вариантов. Выбор допустимых вариантов. Прогнозирование последствий вариантов решений.
11. В чем заключается оценка менеджером вариантов решений. Принятие решения (выбор наилучшего варианта).
12. Опишите разработку планов реализации решения.
13. Охарактеризуйте обеспечение работ по выполнению решения.
14. Опишите организацию работ по выполнению решений. Психологические аспекты реализации решений.
15. Охарактеризуйте влияние авторитета менеджера на его решения. Факторы, препятствующие принятию эффективных решений.
16. Перечислите ошибки при разработке и принятии управленческих решений

**Тема 5. Управление конфликтами в организации**

1. Перечислите типы конфликтов: конфликт целей, конфликт взглядов и чувственный конфликт.
2. Охарактеризуйте разделение конфликтов по уровням организации: внутриличностные конфликты, межличностные конфликты, между сотрудником и организацией, внутригрупповые конфликты, межгрупповые конфликты, внутриорганизационные конфликты.
3. Что такое уровень конфликтности. Конфликтная личность. Характеристики конфликта. Анализ конфликтов.
4. Опишите функции конфликтов: разрушительная, созидательная, диагностическая. Причины конфликтов.
5. Охарактеризуйте свойства коллектива, личности и стиля менеджера.
6. Опишите конфликты, обусловленные недостатками в организации труда и управления. Критика, как причина конфликта.
7. Раскройте технологию предотвращения конфликтов. Основные приемы предотвращения конфликтов.
8. Опишите развитие конфликта. Социальные роли участников конфликта. Правила противодействия возникновению серьезных конфликтов.
9. Охарактеризуйте типичные ошибки конфликтующего человека. Урегулирование конфликтов.
10. Изложите завершение конфликта. Умение отказываться от конфликта.

**Тема 6. Публичные навыки менеджера и управление служебными совещаниями**

1. Опишите коммуникации в работе менеджера.
2. Охарактеризуйте искусство убеждения. Способы управления собеседником. Основные правила в искусстве убеждения. Виды убеждающих воздействий.
3. Опишите публичное выступление. Методы подготовки к выступлению. Композиция публичного выступления. Техника выступления.
4. Раскройте составляющие ораторского мастерства. Самоанализ качества выступления.
5. Раскройте организацию презентаций.
6. Охарактеризуйте деловое общение. Подготовка и проведение деловой беседы. Умение слушать собеседника.
7. Опишите особенности разговора по телефону.
8. Назовите основные методы ведения переговоров. Технология подготовки к переговорам.
9. Опишите технологию ведения переговоров. Психологические аспекты переговоров.
10. Раскройте протокольные вопросы при подготовке и проведении переговоров. Рекомендации по технологии подготовки и проведению переговоров.
11. Опишите особенности общения публичного менеджера – государственного служащего со средствами массовой информации.
12. Раскройте роли имиджа и делового этикета в публичном менеджменте.
13. Охарактеризуйте виды служебных совещаний: проблемные, инструктивные, оперативные (диспетчерские) совещания.
14. Опишите подготовку и проведение совещания.
15. Дайте рекомендации менеджеру, проводящему совещание. Рекомендации выступающим на совещании.
16. Опишите решение совещания. Контроль выполнения решений