Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Ростовской области

«Белокалитвинский гуманитарно-индустриальный техникум»

**СБОРНИК КЕЙСОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**общепрофессиональной учебной дисциплины**

**ОП.12 МЕНЕДЖМЕНТ**

**специальности социально-экономического профиля**

**40.02.01 Право и организация социального обеспечения, укрупненная группа специальностей 40.00.00 Юриспруденция**

Белая Калитва

2019

ОДОБРЕНО

цикловой комиссией

специальности 40.02.01

Право и организация социального

обеспечения

Протокол № \_\_\_

от « » 2019 г

Председатель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Н.А. Ивашкова

Разработчик:

Азарова Мария Ивановна, преподаватель ГБПОУ РО «БГИТ»

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение………………………………………………………………………... | 4 |
| 1Критерии оценки практических заданий…………………………………... | 5 |
| 2Задания для практических занятий……………………………..................... | 6 |
| Практическое занятие № 1 Деловая игра «Принятие управленческих решений»……………………………………………………………………….. | 6 |
| Практическое занятие № Мотивация в организации | 7 |
| Практическое занятие № 3 Проведение деловой беседы с представителями подразделений и партнеров с учетом принципов делового общения ……………………... | 11 |
| 3Информационное обеспечение обучения…………………………………... | 21 |

**ВВЕДЕНИЕ**

Сборник кейсов содержит задания для практических занятий и предназначен для студентов, обучающихся по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспеченияпо учебной дисциплине ОП.12 Менеджменти полностью соответствует темам программы.

Количество часов, отведенных на выполнение практических занятий по учебной дисциплине ОП.12 Менеджмент составляет 6 ч.

Практические задания призваны помочь закрепить и обобщить теоретические знания.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

* направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей;
* принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением;
* мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями;
* применять приемы делового общения в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

* особенности современного менеджмента;
* функции, виды и психологию менеджмента;
* основы организации работы коллектива исполнителей;
* принципы делового общения в коллективе;
* особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности;
* информационные технологии сфере управления.

Цель данного пособия:

* закрепить и обобщить полученные теоретические знания ;
* формировать практические умения, необходимые в последующей учебной деятельности по специальным учебным дисциплинам;
* развитие познавательных способностей и активности студентов: самостоятельности, ответственности и организованности.

**1КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ**

**1 КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ**

Оценка **«5»** выставляется, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практическогозадания, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий используемых в задании, смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы. Студент демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практическогозанятия, определяет взаимосвязи между показателями, даёт правильный ответ, определяет междисциплинарные связи.

Оценка **«4»** выставляется, если студент показал знание учебного материала, усвоил основную литературу, смог ответить почти полно на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы. Студент демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практического занятия, допуская незначительные неточности при устном ответе, имея неполное понимание междисциплинарных связей.

Оценка **«3»** выставляется, если студент в целом освоил материал практическогозадания, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы. Студент затрудняется с правильной оценкой предложенногозадания, даёт неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, ответ студента возможен при наводящих вопросах преподавателя.

Оценка **«2»** выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практическогозадания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы,даёт неверную оценку ситуации.

**2ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**Практическое занятие 1**

**Деловая игра «Принятие управленческих решений»**

**Цель занятия:** исследовать процесс принятия решения группой;наработать навыки эффективного поведения для достижения согласия при решении групповой задачи;определить основные стили поведения участников при возникновении конфликтных ситуаций в ходе принятия совместного решения

В ходе практического занятия по теме «Принятие управленческих решений»

студент должен:

*уметь*

* анализировать предложенные ситуации;
* принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед группой;
* применять приемы делового общения в профессиональной деятельности

*знать*

* основы организации работы коллектива исполнителей;
* принципы делового общения в коллективе;
* методы принятия решения

Время выполнения работы 2 часа

**Цель занятия:**получить практические навыкипринятия взвешенных, аргументированных управленческих решений при выполнении организационных задач

**Теоретический материал для выполнения практических ситуаций**

Технология менеджмента рассматривает управленческое решение как процесс, состоящий из трех стадий: подготовка решения: принятие решения; реализация решения.

На ***стадии подготовки*** управленческого решения проводится экономический анализ ситуации на микро и макроуровне, включающий поиск, сбор и обработку информации, а также выявляются и формируются проблемы, требующие решения.

На ***стадии принятия решения*** осуществляется разработка и оценка альтернативных решений и курсов действий, проводимых на основе многовариантных расчетов; производится отбор критериев выбора оптимального решения; выбор и принятие наилучшего решения.

На ***стадии реализации решения*** принимаются меры для конкретизации решения и доведения его до исполнителей, осуществляется контроль за ходом его выполнения, вносятся необходимые коррективы и дается оценка полученного результата от выполнения решения. Каждое управленческое решение имеет свой конкретный результат, поэтому целью управленческой деятельности является нахождение таких форм, методов, средств и инструментов, которые могли бы способствовать достижению оптимального результата в конкретных условиях и обстоятельствах.

Руководители обязаны постоянно и всесторонне изучать поступающую информацию для подготовки и принятия на ее основе управленческих решений, которые необходимо согласовывать на всех уровнях внутрифирменной иерархической пирамиды управления.

Количество информации, которую необходимо переработать для выработки эффективных управленческих решений, настолько велико, что оно давно превысило человеческие возможности. Именно трудности управления современным крупномасштабным производством обусловили широкое использование электронно-вычислительной техники, разработку автоматизированных систем управления, что потребовало создания нового математического аппарата и экономико-математических методов.

Требования, предъявляемые к технологии менеджмента, можно свести к следующему:

формулирование проблем, разработка и выбор решения должны быть сконцентрированы на том уровне иерархии управления, где для этого имеется соответствующая информация;

информация должна поступать от всех подразделений фирмы, находящихся на разных уровнях управления и выполняющих различные функции;

выбор и принятие решения должны отражать интересы и возможности тех уровней управления, на которые будет возложено выполнение решения или которые заинтересованы в его реализации;

должна строго соблюдаться соподчиненность в отношениях в иерархии управления, жесткая дисциплина, высокая требовательность и беспрекословное подчинение.

**Задание 1**

Деловая игра «Ядерная катастрофа» Инструкция для участников.

Перенеситесь мысленно в середину третьего тысячелетия нашей эры. Ваша группа – Центр управления земной цивилизацией, а также экспериментальными космическими станциями. Внезапно начинается третья мировая война, весь мир рушится. Через пятнадцать минут будет нанесен глобальный ядерный удар, уцелеть после которого, возможно, не удастся ни Вам, ни другим.

В этот момент с одной из наиболее отдаленных станций Вы получаете сигнал. Там сложилась особая ситуация: на станции находятся 10 человек, а специальное ядерное убежище вмещает лишь 6 человек (возможно, эти 6 человек единственные останутся в живых).

Люди на станции не могут сами выбрать этих шестерых, поэтому согласны подчиниться любому Вашему решению.

Ваша задача: принять решение, с которым будут согласны все члены группы, обладая ограниченным временем и ограниченной информацией об этих людях. На станции находятся:

1. Бухгалтер, мужчина, 31 год.

2. Его жена, на 6-м месяце беременности.

3. Студент-медик второго курса, бойкий черный американец.

4. Мужчина, историк, недавно выпустивший книгу.

5. Актриса из Голливуда, которая танцует и поет.

6. Биохимик, женщина.

7. Православный священник, 56 лет.

8. Студентка колледжа.

9. Олимпийский чемпион, легкоатлет.

10.Полицейский, который никогда не расстается с револьвером.

**Задание 2**

**Вариант 1**

**Практическая ситуация №1**

Руководитель крупного подразделения столкнулся с необходимостью повлиять на одного из механиков, с тем, чтобы тот изменил отношение к работе и отказался от своих претензий. В обязанности этого механика входило обеспечение круглосуточной бесперебойной работы десятков печатных и других машин.

Он постоянно жаловался, что его рабочий день слишком длинен, он перегружен работой, им все помыкают и что ему нужен помощник. Руководитель не дал ему помощника и все же сумел сделать так, что механик остался доволен. Предположите, как это ему удалось? Как бы поступили вы?

**Практическая ситуация №2**

Работники отдела сбыта и отдела рекламы не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. Начинается длиннейшая дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро все участники беседы понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения.

Как в данной ситуации поступить руководителю, чтобы принять правильное решение?

**Практическая ситуация №3**

Вы, будучи начальником отдела сбыта, самостоятельно, без ведома руководителя и без совещания с Вашими коллегами, дали распоряжение об отгрузке Вашей продукции совершенно новому потребителю, так как Вам была предложена выгодная цена за продукцию. Но Ваш новый партнер оказался «фирмой-невидимкой», и Вы не получили оплаты за продукцию. Ваш руководитель в гневе, так как компания понесла огромный ущерб.

В чем Ваша ошибка и как Вы построите свое объяснение с руководителем?

**Практическое занятие № 2**

**Мотивация в организации**

**Цель занятия:** изучить понятия мотивация и основных теорий мотивации

В ходе практического занятия по теме «Мотивация в организации»

студент должен:

*уметь*

* мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями;

*знать*

* классификацию потребностей по Маслоу;
* факторы эффективности мотивации

Время выполнения работы 2 часа

**Задание 1.**

Практика показывает, что наибольший успех в бизнесе достигается за счет объединения усилий группы людей или коллективов при решении проблем. Если такая кооперация обеспечивает эффект мультипликации, то возникают дополнительные выгоды, которые невозможно получить поодиночке. Для этого необходимо выполнять определенные требования по вопросам кооперации:

1. цель совместной работы должна быть ясна и понятна всем участникам;

2. партнерам по возможности должны быть знакомы задачи друг друга;

3. при работе должны царить хорошее взаимопонимание и свободный обмен информацией;

4. никто не должен настаивать на своем варианте решения. Надо быть готовым пойти на компромисс и изменить свое решение в пользу другого, обещающего успех для всех;

5. необходимы правила игры, которых все должны придерживаться;

6. сильные стороны партнеров важнее для совместного дела, чем их слабые стороны. Первые необходимо скомбинировать, вторые – нейтрализовать;

7. вся информация должна поступать к координатору, чтобы можно было сразу же передать ее всем тем, кого непосредственно касается;

8. мешает кооперации тот, кто хочет добиться для себя выгоды за счет других участников;

9. каждый отвечает за свой участок работы, за надежность и соблюдение сроков;

10. в случае той или иной удачи следует поощрять всех, имеющих отношение к данной работе;

11. все должны быть ознакомлены с типовыми условиями совместной работы (бюджет, предписания, сроки и т.п.);

12. если решения принимаются не совместно, они должны быть всем понятны и соответственно обоснованы.

**Контрольные вопросы:**

1. Со всеми ли требованиями, обозначенными выше, вы согласны? Если с чем-то не согласны - аргументируйте

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Какие еще требования, предпосылки необходимы, чтобы конечный результат совместного труда был бы максимальным?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Какую должен провести организационную подготовку менеджер для совместной работы сотрудников, чтобы гарантировать успех?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Задание 2.**

Разработать систему мотивации труда на предприятии, включающую удовлетворение потребностей (материальных, социальных, моральных) в виде системы поощрений и наказаний:

* Кто поощряется? За что поощряется? В чем заключается поощрение?
* Кто наказывается? За что назначается наказание? Что представляет собой наказание?

**Практическое занятие №3**

**Тема**: Проведение деловой беседы с представителями подразделений и партнеров с учетом принципов делового общения

**Цель занятия:** получить практические навыки принятия взвешенных, аргументированных управленческих решений при выполнении организационных задач

**Задание 1.**Менеджер хочет отказать подчиненному, убедив его в своей правоте. Поясните, какой аргумент лучше всего свидетельствует о высокой культуре управления у менеджера, используя следующие варианты:

1. Поставьте себя на мое место.

2. Когда будете начальником, тогда и будете вправе решать.

3. Я отвечаю за всех Вас (ответ необходимо кратко обосновать).

**Задание 2.**Менеджер хочет подчеркнуть свою власть и превосходство над подчиненными. Объясните, где должна происходить беседа, используя следующие варианты:

1. В кабинете менеджера.

2. На нейтральной территории.

3. В кабинете подчиненного, желательно с присутствием посторонних

**Задание 3**. *По предложенным ситуациям выстроить схему делового общения менеджера.*

*В предложенных ситуациях можно воспользоваться любыми вариантами подсказок либо*

*предложить собственный.*

*Указать к какому типу собеседников относится предложенный в ситуации сотрудник.*

**Ситуация 1** Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему

подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными.

*Выберите наиболее приемлемый вариант решения.*

А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить

подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.

В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в

таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего

согласия.

Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать

начатую работу.

**Ситуация 2** Сотрудник ваше отдела допустил халатность: не внес в информацию,

направленную в вышестоящий орган уточненные данные.

Действия руководителя:

А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.

Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние

ошибки подчиненного.

В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение.

Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

**Ситуация 3** При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали,

что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

Что вы ответите

А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствием с приказом.

Б. Успокоите сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если

заслужат.

В. Посоветуете, недовольным обратиться в соответствующий юридический или

профсоюзный

орган.

**Задание 4.** Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

***Вариант 1***

***Ситуация*** *1.*Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Объясните, как себя вести в сложившейся ситуации.

*Ситуация 2.* Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Укажите, что вы предпримете.

***Вариант 2***

*Ситуация 1.* Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Поясните, что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию.

*Ситуация 2.*Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз «сворачивать» беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Объясните, как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения.

***Вариант 3***

*Ситуация 1.*У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Укажите, что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы.

*Ситуация 2.*Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Укажите, какие замечания и каким образом их необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе.

***Вариант 4***

*Ситуация 1.*ваш сотрудник «вышел из себя» во время делового взаимодействия с вами, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Объясните, что вы предпримете.

*Ситуация 2.*Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим. когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Поясните, как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом. Укажите, что вы предпримете.

**3 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ**

**Основные источники:**

1. Драчева Е.Л., Юликов Л.И. Менеджмент: учеб. для студ. сред. проф.учеб. заведений.— М.: Издательский центр «Академия»,2009 г.- 228 с.
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент: Учебное пособие.—М.:ИД «ФОРУМ»:ИНФА-М, 2006.—304с.

**Дополнительные источники:**

1. Веснин Р. В. Основы менеджмента. – М. : Триада-ЛТД, 2014 г.
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент: Учебное пособие.—М.:ИД «ФОРУМ»:ИНФА-М, 2006.—304с.—(Профессиональное образование);
3. История менеджмента : учебное пособие / под. ред. В. Д. Валового. – М. : ИНФРА-М, 2013 г.;
4. Кабушкин Н. И. Основы менеджмента: учебник – 4-е изд. – Мн.: Новое знание, 2015 г.;
5. Коломиец В. Л. Основы менеджмента: учебное пособие. – Москва : СКТЭКиП, 2014 г.;
6. Ладанов И. Д. Практический менеджмент: психотехника управления и самотренировки. – М.: Изд-во «Корпоративные стратегии», 2014 г.
7. Менеджмент. Версия 1.0 [Электронный ресурс] : курс лекций /М. М. Дворяшина, О. Н. Шилина, Л. К. Витковская и др. – Электрон. дан.(3 Мб). – Красноярск : ИПК СФУ, 2008.
8. Радугин А. А. Основы менеджмента. – М.: Центр, 2014 г.
9. Румянцева З. П. Менеджмент организации / ИНФРА-М, 2015 г.

**Интернет – ресурсы:**

1.Менеджмент: учебник / А. И. Орлов. – М.: Издательство «Изумруд», 2014. – URL<http://www.aup.ru/books/m151/1_1.htm>.

2.konspekt\_menedjment\_ziganyuk.pdf http://student.kmmt.ru/userfiles/file/konspekt\_menedjment\_ziganyuk.pdf

3. <http://topreferat.znate.ru/docs/index-26332.html>