Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

"Уфимская государственная академия экономики и сервиса"

Кафедра "Туризм и гостеприимство"

Курсовая работа

по дисциплине "Методы научных исследований"

Выполнила студентка

заочного отделения

группы СЗк-12

Басырова С.Т.

Шифр: 10.01.054.

Проверила

доцент Величко И.А.

Уфа-2010

Содержание

Введение

Введение в специальность

1. Рабочие профессии менеджера. Полифункциональное образование

1.1 Сущность менеджмента

1.2 Менеджеры по продажам

1.3 Менеджеры по маркетингу

1.4 Менеджеры по логистике

1.5 Менеджеры по работе с персоналом

1.6 Топ-менеджеры

Практическая эргономика и научно-методическая организация учебной деятельности

2. Режим труда и отдыха

2.1 Физиологические основы построения режимов труда и отдыха

2.2 Виды режима труда и отдыха

2.3 Гибкое рабочее время (ГРВ)

2.4 Социально – экономическая эффективность улучшения режимов труда и отдыха

Эффективное использование внутренних ресурсов

3. Технологии эффективной речи

3.1 Понятие коммуникации. Язык

3.2 Межличностные коммуникации

Научная организация работы с текстом

4. Работа с литературой. Библиографический аппарат

4.1 Структура и функции СБА

Заключение

Список литературы

Введение

В данной работе рассмотрены аспекты, касающиеся некоторых проблем менеджмента, основных задач эргономики, а также структуры библиографического аппарата. Предложенные темы являются достаточно актуальными, как в теоретическом, так и в прикладном аспектах и представляют большой интерес с точки зрения получения и усовершенствования знаний по предмету.

Менеджмент, на сегодняшний день, является одной из важнейших областей деятельности человека, включающий в себя в качестве обязательного элемента управление людьми, социальными организациями или структурами. Развитие экономической, политической и социальной сфер жизни общества ставит перед нами большие задачи, которые требуют определённого решения.

В связи со сказанным выше, ставились следующие цели:

* Рассмотреть некоторые рабочие профессии менеджера, выделить основные задачи, достоинства, недостатки их деятельности.
* Исследовать проблему организации режима труда и отдыха путём экстраполяции на фундаментальные понятия эргономики.
* Охарактеризовать значение эффективной коммуникации в менеджменте и роль языковой речи в нём.
* Подробнее изучить роль работы с литературой в научном исследовании и структуру библиографического аппарата.

Главным методом решения поставленных задач является использование литературных источников, а также интернет-ресурсы, которые наиболее чётко и ясно подчёркивают актуальность данной работы.

Введение в специальность

1. Рабочие профессии менеджера. Полифункциональное образование

1.1 Сущность менеджмента

С развитием рыночной экономики, в частности в нашей стране, термины "менеджмент", "менеджер", быстро и прочно вошли в нашу жизнь и наш словарный обиход, заменив такие термины, как "управление", "управленческая деятельность", "руководитель", "директор". Хотя все эти слова являются синонимами по отношению друг к другу, термин управление имеет более широкий смысл. Вообще, управление" - это воздействие управляющей системы (субъекта управления) на управляемую систему (объект управления) с целью перевода управляемой системы в требуемое состояние. В частности, в роли субъекта управления выступает менеджер [1].

Но прежде чем говорить о менеджере и его функциях, надо ввести понятие "менеджмента". Этот термин пошел от американского management - управление. Менеджмент - это самостоятельный вид профессиональной деятельности, направленный на достижение в ходе любой хозяйственной деятельности фирмы, действующей в рыночных условиях, определенных намеченных целей путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов с применением принципов, функций и методов экономического механизма менеджмента.

Это понятие более узкое и применяется лишь к управлению социально-экономическими процессами а уровне фирмы, действующей в рыночных условиях, хотя в последнее время его стали применять в США и в отношении непредпринимательских организаций [2].

Если немного раскрыть определение "менеджмента", то мы увидим, что в него входит:

-изучение рынка (спроса, потребления), т.е. маркетинг и прогнозирование;

-производство продукции с минимальными затратами и реализация ее с максимальной прибылью;

-управление персоналом, следовательно, знание социологии, психологии, а также анализ информации и разработка программ для достижения поставленной цели [3].

Ведь основная функция менеджмента, я считаю, это умение достигать поставленных целей. В мелких фирмах эту роль выполняет сам директор, а в крупных - менеджер (организатор, управляющий, руководитель). С одной стороны, в связи с многоуровневой системой управления директор не может довести свои решения сам и контролировать их выполнение на более низких ступенях, к тому же, у него много других дел, более глобальных задач и проблем. С другой стороны, профессиональный менеджер решит многие проблемы зачастую лучше директора. Так что менеджер порой является важнейшим человеком на фирме. Еще в 50—60-е гг. прошлого века в Европе и США доминировало представление о менеджменте как об универсальной дисциплине, имеющей единый, нерасчлененный объект. На сегодняшний день объектов, изучаемых менеджментом, существует несколько, и число их продолжает расти [4].

В связи с этим, необходимо сделать вывод о полифункциональности менеджмента, так как данное понятие включает огромное количество объектов экономической, общественной и производственной сфер и выполняет большое количество важнейших функций [5].

Выделяют несколько типов профессий менеджера.

1.2 Менеджеры по продажам

Сегодня, когда экономическая система как никогда прежде ориентирована на сферу услуг, профессия менеджера по продажам оказалась на первом месте в списке наиболее популярных. Именно эти люди обеспечивают финансовое благополучие большинства компаний. Их жизнь проходит в бесконечных телефонных разговорах. Суть работы менеджеров по продажам реализация товара. Как правило, его продают через сеть посредников, которые, в свою очередь, доставляют товар в магазины или торговые точки.

Для того, чтобы поток сбываемого товара был равномерным и постоянным, необходимо установить и поддержать партнерские отношения с клиентами. А после того, как подписан договор проконтролировать поставку товара и выполнение участниками договора взятых на себя обязательств. Одним словом, сделать все, чтобы клиенты не жалели о сделано покупке и обращались в фирму снова и снова.

Плюсы профессии:

* Требование постоянного повышения уровня образования;

* Удовольствие от удачной сделки;
* Ненормированный рабочий график;
* Возможность самореализации;
* Возможность хорошо зарабатывать;
* Азарт

Минусы профессии:

* Высокая степень ответственности;

* Спонтанность деятельности;
* Предельная динамичность работы;
* Жесткая аналитика;
* Постоянный самоконтроль

Личные качества:

Прежде всего, менеджеру по продажам необходимо отлично знать рынок и уметь чувствовать перемены на нем. Так как большая часть работы менеджера заключается в общении с клиентами, ему следует быть коммуникативно компетентным, то есть уметь слушать других, вставать на позицию партнера, а главное располагать к себе и вызывать доверие окружающих. Говорить нужно так, чтобы людям было приятно тебя слушать, и они понимали, о чем идет речь.

Сохранять и поддерживать контакт с человеком даже в состоянии конфликта. Менеджеру следует научиться спокойно воспринимать критику и не зацикливаться на проблемах. Специальное высшее образование познакомит вас с различными стратегиями достижения результатов, а вот умело применять их в жизни и находить новые ваша задача.

Кроме того, специалист в этой области должен обладать творческими способностями: генерировать идеи и творчески походить к решению возникающих проблем и взаимодействию с клиентами.

Образование:

Прежде всего, необходимо досконально знать предмет продажи. Для этого хорошо подойдет образование в профильном вузе. Так, если вы продаете одежду неплохо бы закончить текстильный вуз, трактора специальность, связанную с автомобилестроением, самолеты авиационные вузы или специальности.

Однако одного его не всегда бывает достаточно. Для успешной карьеры желательно получить специальное управленческое образование. Добавьте сюда знание одного или нескольких иностранных языков и природный дар продавать и вы получите необходимый набор знаний современного менеджера по оптовым продажам.

Место работы:

В компаниях и организациях, специализирующихся на различного рода торговой деятельности.

Карьера:

Руководитель направления, руководитель отдела [6].

1.3 Менеджеры по маркетингу

В отличие от менеджеров по продажам, вакансии маркетологов часто бывают непохожими друг на друга. Это объясняется тем, что в каждой компании существует собственная политика продвижения, которая требует использования определенных маркетинговых инструментов. Поэтому менеджеры по маркетингу, как правило, специализируются на конкретных сферах деятельности, выполняя определенный набор функциональных обязанностей.

Менеджер по маркетингу осуществляет вывод нового продукта на рынок, анализирует объемы реализации товара, планирует ассортимент продукции, разрабатывает меры по повышению эффективности продаж. Помимо этого, представители данной профессии ответственны за разработку рекламно-информационных и маркетинговых материалов, медиа-планирование. Менеджеры по маркетингу принимают непосредственное участие в формировании бюджета по маркетингу, составляют аналитические отчеты по результатам своей деятельности.

Менеджер по маркетингу отвечает за:

* своевременное и качественное выполнение им задач по предназначению;
* исполнительскую и трудовую дисциплину;
* сохранность информации (документов), содержащей сведения, составляющие коммерческую тайну Компании, иные конфиденциальные сведения, включая персональные данные сотрудников Компании;
* обеспечение безопасных условий труда, поддержание порядка, выполнение правил пожарной безопасности в помещениях отдела.

Менеджер по маркетингу обязан осуществлять следующие трудовые функции:

1. Обеспечивать своевременное и качественное выполнение возлагаемых на него повседневных задач в строгом соответствии с утвержденным порядком (регламентом) и технологией работы.
2. Регулярно проводить анализ потребительских свойств продукции Компании, прогнозирование потребительского спроса и рыночной конъюнктуры.
3. Принимать участие в составлении перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, определении новых рынков сбыта и новых потребителей продукции Компании.
4. Обеспечивать координацию деятельности структурных подразделений отдела по сбору и анализу маркетинговой информации, созданию банка данных по маркетингу продукции Компании.
5. Организовывать изучение мнений потребителей о продукции Компании и осуществлять контроль за своевременным устранением недостатков, указанных в поступающих от потребителей рекламациях и претензиях.
6. Вносить на рассмотрение руководства предложения по формированию фирменного стиля Компании и фирменного оформления выпускаемой продукции.
7. Изучать, обобщать и применять в повседневной деятельности отдела передовой отечественный и зарубежный опыт в области маркетинга.
8. Своевременно и в полном объеме отрабатывать и представлять должностным лицам с соответствующими полномочиями отчетную и иную документацию.

В случае необходимости менеджер по маркетингу может привлекаться к выполнению своих обязанностей сверхурочно, по решению руководителя, в порядке, предусмотренном законодательством о труде [7].

1.4 Менеджеры по логистике

Логистика в переводе с греческого означает искусство вычислять, рассуждать. Логистика возникла из стремления предпринимателей повысить прибыль путем экономии. Она занимается планированием, контролем и управлением транспортирования, складирования и хранения товаров. Основная задача логиста организовать доставку товара в нужное место, к определенному времени, с минимальными затратами. Логист экономит на всем. По оценкам специалистов, грамотные действия логиста уменьшают затраты на производство отдельных товаров на 30%. Логист договаривается с поставщиками о сроках, утрясает вопросы с машинами, контролирует растаможку, подыскивает оптимальное место хранения. Налаживает бесперебойную работу цепочки от закупки товара до поставки непосредственно потребителю. Уровень сложности работы логиста зависит от условий работы. В пределах одного магазина это одна категория сложности. В крупных торговых сетях, вроде Пятерочки, имеющей почти 150 магазинов по всей стране уже совсем иная.

Плюсы профессии:

* Оптимальное сочетание кабинетной работы и выездов на места терминалы, склады, встречи с заказчиками,
* Квалификацию получаешь тогда, когда можешь самостоятельно выстроить логическую цепочку для любого случая,
* В карьере логиста огромную роль играет опыт работы чем больше опыт, тем выше зарплата.

Минусы профессии:

* Ошибка в расчетах приводит к дополнительным денежным расходам за хранение на складе или за потерю покупателей, которые уходят за товаром к конкурентам,
* Логист должен всегда подстраиваться под требования заказчика.

Личные качества:

В этой профессии нужны такие личностные характеристики, как системное мышление полководца, аналитические и организаторские способности менеджера, высокая коммуникабельность артиста, чтобы находить общий язык с разными людьми, от водителей грузовиков до чиновников Таможенного комитета и гибкий ум шахматиста. Кроме того, далеко не вся информация в логистике поддается анализу, поэтому необходима также отличная интуиция и дар превидения.

Образование:

Высококлассными логистами становятся те, кто имеет хорошую подготовку в области математики, экономики и юриспруденции. Нужно также владеть специфической информацией: каковы размеры тары, вместимость основных транспортных средств, технические нормативы. Самый верный путь в логистику лежит через получение профильного высшего образования. За последние несколько лет система подготовки логистов в нашей стране в общих чертах сформировалась. Подготовку по специальности Логистика ведут семь российских вузов. Также можнопройти обучение на коротких профессиональных курсах.

Место работы:

Во всех крупных компаниях, которые сталкиваются с необходимостью хранить, перемещать материалы или готовую продукцию, существуют специальные отделы или службы. Небольшие предприятия тоже используют элементы логистики. Кроме того, есть компании, которые специализируются исключительно на логистике.

Карьера:

Иерархическая лестница логистов состоит из трех уровней: младший персонал простой исполнитель; средний аналитик и координатор, руководитель структурного подразделения службы логистики, главный специалист; топ-менеджеры начальники департаментов, служб, отделов [8].

1.5 Менеджеры по работе с персоналом

Сегодняшние менеджеры по персоналу, или HR-менеджеры, прототип тех, кого в советские времена называли кадровиками. Они вели личные дела, писали должностные инструкции, выдавали пропуска.

HR-отдел есть практически в каждой уважающей себя организации. Здесь работают менеджеры по персоналу различной специализации: те, кто набирает сотрудников в компанию, обучают их, мотивируют и развивают профессиональный потенциал.

Менеджер по персоналу — это стратег. Он должен найти способ, чтобы каждый сотрудник работал максимально эффективно. Главное результат, а чтобы его получить, нужна серьезная мотивация. Как ее добиться и объяснить работникам, чего от них ждут задача менеджера по персоналу. Для этого он сам должен вникнуть в суть инновации и стратегию своей компании.

Кроме этого, HR-специалисты следят за уровнем квалификации штатных работников компании и способствуют росту их профессионализма. Для чего применяются различные тесты, тренинги и учебные программы.

Плюсы профессии:

* К службе персонала постепенно стали относиться как к важной: в крупнейших компаниях появляются HR-директора в ранге вице-президентов и членов совета директоров;
* 80% успеха компании зависит от деятельности HR-менеджеров;
* Достаточно разнообразная и разноплановая работа;
* У людей этой профессии всегда есть работа

Минусы профессии:

* Необходимость сообщать кандидату, что его кандидатура не прошла конкурсный отбор или, что компания больше не нуждается в его услугах;
* Высокая степень ответственности за работу с человеческим ресурсом, потому, что именно от правильности выбора HR-менеджера зависит дальнейший успех компании;
* Отсутствие математической и бизнес-подготовки для создания процедур в области оплаты и аттестации персонала

Личные качества:

Для профессионального менеджера по персоналу важны такие качества, как работоспособность и уверенность в себе. Часто им приходится принимать решения, ответственность за которые они несут в одиночку.

HR-менеджер должен быть человеком коммуникабельным и позитивно настроенным по отношению к собеседнику.

Образование:

О необходимости профильного образования HR-менеджера споры идут до сих пор. Большинство сегодняшних HR-менеджеров в свое время не успели получить профильное образование. Однако это не помешало им сделать успешную карьеру.

Хороший менеджер по персоналу может получиться из того, кто получил общеуправленческое, психологическое или социологическое образование, а также имеет диплом экономического или юридического вуза.

Ощутимую пользу в профессиональном росте приносят специализированные курсы и соответствующие программы МВА.

Но главное, что требуется от кадровика это знание бизнеса компании, как и от ее директора.

Место работы:

Практически в любой компании, штат которой превышает 150 человек, существует должность менеджера по персоналу В некоторых крупных компаниях отдел по персоналу состоит из 10-15 сотрудников.

Карьера:

Чем профессиональнее и опытнее HR-менеджер, тем более солидными и крупными компаниями пестрят записи в его трудовой книжке. Если позволяет штат организации, можно претендовать на должность начальника отдела по персоналу [9].

1.6 Топ-менеджеры

Известно, что топ-менеджер является центральной фигурой компании. Именно он призван организовывать и успешно продвигать ее бизнес. В качестве топ-менеджеров могут выступать президенты или генеральные директора, а также руководители управляющей компании в крупных корпорациях или холдингах. Кроме перечисленных вариантов известны случаи, когда компанией управляла команда топ-менеджеров, разделивших между собой полномочия.

Традиционный подход к определению роли топ-менеджера, как правило, предполагает возложение на него двух основных функций:

* поиска вариантов организации и ведения бизнеса;
* обеспечения позиционирования компании на рынке с выбранным вариантом организации и ведения бизнеса.

Эти задачи для компании, безусловно, являются важнейшими. Успешно решать их может лишь талантливый и высокообразованный специалист, обладающий опытом работы в профильном для компании бизнесе, а также умеющий создавать команды исполнителей и работать в них. При этом наибольших результатов добиваются топ-менеджеры, мышление которых не ограничено рамками традиционной логики, т. е. способные к алогизму мышления. Новизна рождается только при отступлении от стереотипов. Для этого типа топ-менеджеров в качестве ближайшего помощника необходим скептик, который будет отбирать рождающиеся предложения, руководствуясь критериями реализуемости и полезности.

Изложенное выше можно рассматривать как первую задачу топ-менеджера, для решения которой подбираются специалисты, отвечающие перечисленному комплексу требований.

Существует и вторая задача топ-менеджера, которую можно определить как менее творческую, в отличие от первой, но требующую такого же серьезного внимания и привлечения специалистов высокой квалификации. Топ-менеджер должен обеспечить устойчивость функционирования компании на рынке в выбранной нише и перспективу развития предложенного бизнеса. Обращаясь к логике в математике, можно сказать, что первая задача - это необходимое условие, а вторая - достаточное. Цель достигается, когда в математике сформулированы в совокупности и необходимые, и достаточные условия, а в бизнесе выполняются обе обозначенные задачи.

Для реализации второй задачи необходимо иметь: приемлемый уровень финансово-экономических показателей компании, соответствующий успешному ведению бизнеса; отлаженную систему менеджмента качества продукции; оптимальное соотношение цены и качества на производимую продукцию; эффективные системы материально-технического снабжения, бюджетирования, управления персоналом; программу оперативного и стратегического планирования; развитый социальный блок компании и еще многое другое [10].

Практическая эргономика и научно-методическая организация учебной деятельности

2. Режим труда и отдыха

Эргоно́мика (от др.-греч. ργον — "работа" и νόμος — "закон") — в традиционном понимании — наука о приспособлении должностных обязанностей, рабочих мест, оборудования и компьютерных программ для наиболее безопасного и эффективного труда работника, исходя из физических и психических особенностей человеческого организма.

Режим труда и отдыха - это устанавливаемые для каждого вида работ порядок чередования периодов работы и отдыха и их продолжительность. Рациональный режим - такое соотношение и содержание периодов работы и отдыха, при которых высокая производительность труда сочетается с высокой и устойчивой работоспособностью человека без признаков чрезмерного утомления в течение длительного времени. Такое чередование периодов труда и отдыха соблюдается в различные отрезки времени: в течение рабочей смены, суток, недели, года в соответствии с режимом работы предприятия [11].

Установление общественно необходимой продолжительности рабочего времени и распределение его по календарным периодам на предприятии достигаются при разработке правил, в которых предусматривается порядок чередования и продолжительность периода работы и отдыха. Этот порядок принято называть режимом труда и отдыха.

Один из основных вопросов установления рациональных режимов труда и отдыха - это выявление принципов их разработки. Таких принципов три:

• удовлетворение потребности производства;

• обеспечение наибольшей работоспособности человека;

• сочетание общественных и личных интересов.

Первый принцип заключается в том, что при выборе оптимального режима труда и отдыха требуется определить такие параметры, которые способствуют лучшему использованию производственных фондов и обеспечивают наибольшую эффективность производства. Режимы труда и отдыха строятся применительно к наиболее рациональному производственному режиму, с тем чтобы обеспечить нормальное течение технологического процесса, выполнение заданных объемов производства, качественное и своевременное проведение планово-профилактического ремонта и осмотра оборудования при сокращении его простоев в рабочее время.

Второй принцип гласит, что нельзя строить режимы труда и отдыха без учета работоспособности человека и объективной потребности организма в отдыхе в отдельные периоды его трудовой деятельности. В целях учета физиологических возможностей человека (в рамках установленных законом предписаний по охране труда и продолжительности рабочего времени) следует разрабатывать такой порядок чередования времени труда и отдыха, определять такую их длительность, которые обеспечивали бы наибольшую работоспособность и производительность труда.

Третий принцип предполагает, что режим труда и отдыха должен быть ориентирован на учет и обеспечение в определенной степени удовлетворения личных интересов трудящихся и отдельные категорий работников (женщин, молодежи, учащихся и т.д.).

Таким образом, при выборе оптимального режима труда и отдыха нужен комплексный социально-экономический подход. Целью подобного подхода является полная и всесторонняя оценка его оптимизации с точки зрения учета личных и общественных интересов, интересов производства и физиологических возможностей человека.

В связи с этим следует отметить, что научно обоснованным режимом труда и отдыха на предприятиях является такой режим, который наилучшим образом обеспечивает одновременное сочетание повышения работоспособности и производительности труда, сохранение здоровья трудящихся, создания благоприятных условий для всестороннего развития человека.

2.1 Физиологические основы построения режимов труда и отдыха

Разработка режима труда и отдыха основана на решении следующих вопросов: когда должны назначаться перерывы и сколько; какой продолжительности должен быть каждый; каково содержание отдыха.

Динамика работоспособности человека - это научная основа разработки рационального режима труда и отдыха. В соответствии с суточным циклом наивысший уровень работоспособности отмечается в утренние и дневные часы с 8 до 20 часов. Минимальная работоспособность в ночные часы. Особенно неблагоприятен промежуток от 1 до 34 часов ночи.

Работоспособность человека в течение рабочей смены характеризуется фазным развитием. Основными фазами являются:

• Фаза врабатывания, или нарастающей работоспособности. В течение этого периода происходит перестройка физиологических функций от предшествующего вида деятельности человека к производственной. В зависимости от характера труда и индивидуальных особенностей эта фаза длится от нескольких минут до 1,5 часа.

• Фаза устойчивой высокой работоспособности. Для нее характерно, что в организме человека устанавливается относительная стабильность или даже некоторое снижение напряженности физиологических функций. Это состояние сочетается с высокими трудовыми показателями ( увеличение выработки, уменьшение брака, снижение затрат рабочего времени на выполнение операций, сокращение простоев оборудования, ошибочных действий ). В зависимости от степени тяжести труда фаза устойчивой работоспособности может удерживаться в течение 2-2,5 и более часов.

• Фаза развития утомления и связанного с этим падения работоспособности длится от нескольких минут до 1-1,5 часа и характеризуется ухудшением функционального состояния организма и технико-экономических показателей его трудовой деятельности.

Для динамики работоспособности человека на протяжении суток, недели характерна та же закономерность, что и для работоспособности в течении смены. В различное время суток организм человека по разному реагирует на физическую и нервно-психическую нагрузку. В соответствии с суточным циклом работоспособности наивысший ее уровень отмечается в утренние и дневные часы: с 8 до 12 часов первой половины дня, и с 14 до 17 часов второй. В вечерние часы работоспособность понижается, достигая своего минимума ночью.

В дневное время наименьшая работоспособность, как правило, отмечается в период между 12 и 14 часами, а в ночное время - с 3 до 4 часов.

При пятидневной рабочей неделе с двумя выходными днями в субботу и воскресенье характер изменений работоспособности сохраняется. Однако в связи с двухдневным перерывом в работе может происходить некоторое нарушение динамического стереотипа, и период врабатывания в начале недели может быть более значительным.

Разрабатывать новые режимы труда и отдыха и совершенствовать существующий следует исходя из особенностей изменения работоспособности. Если время работы будет совпадать с периодами наивысшей работоспособности, то работник сможет выполнить максимум работы при минимальном расходовании энергии и минимальном утомлении .

2.2 Виды режима труда и отдыха

Режим работы предприятия предусматривает количество смен в сутки, длительность смены в часах, продолжительность рабочей недели и общее время работы предприятия, цеха в течение календарного периода ( сутки, месяц, квартал, год). Исходя из этого режимы труда и отдыха подразделяются на внутрисменные, суточные, недельные и годовые.

Внутрисменный режим труда и отдыха - порядок чередования времени работы и отдыха в течение рабочей смены. Основой для разработки любого внутрисменного режима труда и отдыха является динамика работоспособности.

Необходимо различать общее время на отдых и личные надобности (определяемое соответствующими нормативами) и время на регламентированные перерывы.

Продолжительность отдыха в течении смены ( регламентированные перерывы) зависит в основном от тяжести труда и условий его осуществления. Внутрисменный режим труда и отдыха должен включать в себя перерыв на обед и кратковременные перерывы на отдых. Отдых должен быть регламентированным, так как он более эффективен, чем перерывы, возникающие нерегулярно, по усмотрению работника.

Обеденный перерыв связан с естественной необходимостью организма в отдыхе после нескольких часов работы и потребностью в приеме пищи. Он предотвращает или уменьшает снижение работоспособности, отмечающееся в середине рабочего дня в связи с утомлением, накопившимся за первую половину смены. Эффективность его зависит от правильного выбора времени для перерыва, длительности, содержания и организации.

При установлении обеденного перерыва рекомендуется руководствоваться следующими требованиями: предоставлять обеденный перерыв в середине рабочей смены или с отклонением до одного часа; продолжительность обеденного перерыва устанавливать в 40-60 мин., с тем что бы работник использовал не более 20 мин. для приема пищи, а остальное время - на отдых.

Кратковременные перерывы на отдых предназначены для уменьшения развивающегося в процессе труда утомления. В отличие от обеденного перерыва и перерывов на личные надобности они являются частью рабочего времени и назначаются одновременно для коллектива всего цеха или участка. При их разработке предварительно необходимо в каждом случае решать следующие вопросы: общее время на регламентированные перерывы; длительность одного перерыва; время назначения перерывов; содержание отдыха (активный, пассивный, смешанный).

Отдых может быть активным и пассивным. Пассивный отдых (в положении сидя, лежа) необходим при тяжелых физических работах, связанных с постоянными переходами или выполняемых стоя, особенно при неблагоприятных условиях внешней среды. Активный отдых рекомендуется на работах, протекающих в благоприятных условиях труда. Наиболее эффективной формой активного отдыха является производственная гимнастика, то есть выполнение специального комплекса гимнастических упражнений.

Суточный режим труда и отдыха организуют с учетом закономерности суточного ритма физиологических процессов человека. Он предусматривает установление сменности работы, времени начала и окончания работы в сменах и продолжительности смен.

При выборе графиков выходов на работу применительно к отдельным отраслям и видам работ следует руководствоваться специальными постановлениями и рекомендациями .

2.3 Гибкое рабочее время (ГРВ)

В последнее время находят себе применение нестандартные режимы труда и отдыха, и в частности режим гибкого рабочего времени (ГРВ). Их особенностью и ценностью является то, что они способствуют оптимального сочетанию общественных и личных интересов, повышению содержательности и улучшению условий труда, более полной реализации резервов роста эффективности производства.

Режим гибкого рабочего времени - это такая форма организации рабочего времени, при которой для отдельных работников или коллективов подразделений устанавливают единое время ежедневного обязательного их присутствия на своих рабочих местах и интервалы рабочего времени, продолжительность которых работник определяет по своему усмотрению. Вместе с тем обязательным условием является полная отработка установленного законом суммарного количества рабочих часов в течение определенного учетного периода (дня, недели, месяца и др.).

Рабочее время при ГРВ делится на две части: гибкий (скользящий)и фиксированный периоды рабочего времени. Гибкий - в начале и конце рабочего дня, когда работник может самостоятельно изменять время начала и окончания работы, обеспечивая, однако, наработку общего баланса отработанного времени за учетный период. Фиксированный период рабочего времени - часть рабочего дня (смены), когда все работники обязаны трудиться на своих рабочих местах. Это позволяет обеспечить нормальную деятельность подразделений, поддерживать необходимые контакты между работниками.

Скользящий (гибкий) график может применяться для работниц как при пятидневной, шестидневной рабочей неделе, так и при других режимах работы на предприятиях всех отраслей народного хозяйства. Единого режима использования графика не существует. Его применение зависит от производственных и местных условий. Он может быть введен в различных вариантах с различными режимами рабочего времени и времени отдыха. Однако непременным условием для всех графиков должно быть соблюдение годового баланса рабочего, времени, рассчитанного из семичасового рабочего дня при шестидневной рабочей неделе.

Скользящий (гибкий) график работы, как правило, должен предусматривать время, когда работницы обязаны находиться на своем рабочем месте; время, в пределах которого работницы вправе начинать и заканчивать работу по своему усмотрению, а также перерывы (не менее 30 минут и не более 2 часов ), которые работницы должны использовать для отдыха и питания. Эти перерывы в рабочее время (время нахождения на предприятии) не засчитываются.

Как показывает практика ряда предприятий а организаций различных отраслей народного хозяйства, есть реальные возможности использовать скользящие (гибкие) графики не только для женщин, имеющих детей, но и для более широкого контингента трудящихся. По неполным данным, в целом по стране режимы гибкого рабочего времени введены примерно на 80 промышленных предприятиях, в научно-исследовательских и проектно-конструкторских организациях различных министерств и ведомств.

Обязательным элементом режима ГРВ является учетный период - календарное время, в течение которого должна быть обеспечена полная отработка установленного законом количества часов (рабочий день, рабочая неделя и т. д.). В зависимости от этого могут быть гибкие рабочие смена, неделя, месяц.

Однако следует отметить, что эффективность работы трудового коллектива в условиях применения режима ГРВ во многом зависит от правильного учета характера работы на конкретных рабочих местах, в подразделениях (участках, цехах, отделах) и определения категорий, для которых возможен и целесообразен перевод на режим ГРВ.

В связи с тем, что режим ГРВ предполагает значительную индивидуализацию режимов рабочего времени, основным условием его применения является достаточная автономность рабочих мест, контролируемость результатов работы исполнителя (объема, качества) .

При принятии решения о подготовке подразделения, предприятия к переходу на режим ГРВ необходимо обеспечить высокий уровень организации производства, труда и трудовой дисциплины. Поэтому работа по переводу на режим ГРВ должна быть совмещена с осуществлением комплекса мероприятий по повышению уровня организации труда на конкретных рабочих местах, участках, в цехах и подразделениях.

Режимы гибкого рабочего времени эффективны только в том случае, если при переходе на них учтены особенности производства, условия и характер труда той или иной категории работников и если вводятся они там, где это действительно и целесообразно [12].

2.4 Социально экономическая эффективность улучшения режимов труда и отдыха

При рационализации суточных режимов труда и отдыха эффективность во многом зависит от того, насколько правильно учитываются закономерности суточного ритма физиологических процессов человека, т.е. заключается в том, что при выборе оптимального режима труда и отдыха требуется определить такие параметры, которые способствуют лучшему использованию производственных фондов и обеспечивают наибольшую эффективность производства.

Опыт и результаты применения различных типов режимов ГРВ как в нашей стране, так и за рубежом свидетельствуют о большой их социально - экономической целесообразности.

Таким образом, при выборе оптимального режима труда и отдыха нужен комплексный социально-экономический подход. Целью подобного подхода является полная и всесторонняя оценка его оптимизации с точки зрения учета личных и общественных интересов, интересов производства и физиологических возможностей человека.

Пример: Рассмотрим экономическую эффективность совершенствования режимов труда и отдыха.

На конвейере часового предприятия труд сборщиц характеризуется высокой напряженностью и монотонностью. Изучение режима труда и отдыха показало, что кроме обеденного перерыва никаких регламентированных перерывом пауз не используется. С целью улучшения изменения режимов труда и отдыха предлагается ввести пятиминутные перерывы для отдыха через каждый час работы. Проведенные после реализации данного мероприятия исследования показали, что уровень выполнения работы у работниц увеличился с 3 часов до 4,5 часов за смену.

Рассчитаем рост производительности труда, обусловленный данным мероприятием:

где Р и Р1 - фазы максимальной работоспособности,

Кп - коэффициент приведения (равен 0,2)

;

т.е. производительность труда повысилась на 7,5%; .

Эффективное использование внутренних ресурсов

3. Технологии эффективной речи

3.1 Понятие коммуникации. Язык

Менеджмент – это, прежде всего, работа с людьми, а их трудовая деятельность служит объектом управляющего воздействия. Человек принимает решение работать в той или иной организации, руководствуясь личным интересом и личными целями. В современной организации одной из главных задач менеджмента является обеспечение эффективной согласованности (гармонии) личных целей и интересов с целями бизнеса.

Слово коммуникация происходит от латинского communico "делаю общим, связываю, общаюсь". Наиболее близким к нему по значению является русское слово общение.

Коммуникация выполняет жизнеобеспечивающую роль не только для каждого отдельного человека, но и в организации.

По преданию одного из африканских племен, Бог при сотворении обитателей континента создал сначала барабанщика, и потом только охотника и кузнеца. Мудрый африканский бог понимал: племя выживет не столько благодаря меткому охотнику или ловкому кузнецу, сколько при наличии умелого барабанщика, который в минуту опасности мгновенно соберет соплеменников. Такую же функцию "коллективного организатора" выполнял вечевой колокол на Руси.

Один из руководителей американской фирмы "Сирс", сумевший увеличить объем продаж с 5 до 15 млрд. долл. в год, так объяснил свою причину успеха: "Много лет назад мы поняли, что существует только один способ расширить дело – улучшить коммуникацию".

Каждая организация пронизана сетью информационных каналов, которые предназначены для сбора, анализа и систематизации информации о внешней среде, а также для передачи переработанных сообщений обратно во внешнюю среду.

Специфичность взаимодействия людей в процессе их жизнедеятельности состоит в использовании языка (животные тоже обладают звуковыми и двигательными средствами обмена информацией, однако взаимодействие между ними ученые называют "биологически целесообразным совместным поведением, направленным на адаптацию к среде") .

Язык является важнейшим средством человеческого общения. Коммуникация может иметь место лишь в том случае, если общающиеся люди понимают друг друга, то есть они говорят на одном языке и у них имеется общий социальный опыт.

Пример: фирма "Дженерал моторс" выпустила на латиноамериканский рынок новую модель автомобиля и назвала его специально для латиноамериканцев – "Чеви нова". Модель не пошла на рынке. Проводя исследование, фирма, к своему ужасу, установила что слово "нова" по-испански означает "она не едет".

Главная цель коммуникации – обмен информацией различного рода. Обмен информацией осуществляется с помощью языка. Хотя очевидно, что обмен информацией и общение происходит не только с помощью языка. С древнейших времен в человеческом обществе использовались дополнительные средства общения и передачи информации, многими из которых существуют до сих пор. (Примеры: свист, язык цветов, дорожные знаки и пр.).

Используя язык, менеджер устанавливает контакт с клиентами и подчиненными, мотивирует на выполнение тех или иных действий, выражает свое отношение. С помощью профессионального языка менеджер осуществляет управленческое воздействие и взаимодействует с персоналом.

3.2 Межличностные коммуникации

Устная речь по-прежнему остается самым распространенным способом коммуникации.

Чтобы вас поняли, мало иметь хорошую дикцию. Вы должны ясно осознавать, что собираетесь сказать. Кроме того, вы должны выбрать такие слова, чтобы ваша мысль была верно понята. Если человеку предстоит выступить перед большой аудиторией, он формулирует для себя тезисы или как-то иначе готовится к докладу. Но в обыденной жизни устная коммуникация требует спонтанности, и это может вызвать у человека тревогу, неуверенность и даже страх. Работу над устной речью можно начать с расширения словарного запаса. Если вы ясно понимаете, что именно хотите сказать, и ваш словарный запас достаточно велик, то вы наверняка сумеете точно выразить свою мысль и предотвратите возможные недоразумения.

Очень важной способностью, связанной с устной речью, является умение удерживать внимание слушателей. Если, выступая с докладом, вы будете смотреть кому-либо из слушателей прямо в глаза, то его ответное внимание вам будет гарантировано. И наоборот, если вы будете излагать свои мысли монотонным голосом, уткнувшись в заранее подготовленную бумажку, то очень скоро обнаружите, что аудитория не слушает вас. Визуальный контакт с аудиторией полезен еще и потому, что позволяет докладчику оценить реакцию слушателей.

Восемь разумных советов для эффективного общения:

* Коммуникативные навыки приобретаются, а не наследуются. Вы родились плача, а не говоря. Вы научились говорить, подражая другим, это обучение никогда не должно заканчиваться.
* Предположите, что следующее сообщение, которое Вы отправите, будет неправильно понято. Тогда Вы будете составлять информацию более вдумчиво, прогнозировать обратную связь и экзаменовать себя до тех пор, пока наконец-то не получите желаемых результатов.
* Не бойтесь, что Вы изъясняетесь просто, лучше побеспокойтесь о том, чтобы Вас правильно поняли. Спросите себя: "Каким образом я могу составить это сообщение, чтобы поняли всю мою информацию?"
* В словаре Вы можете не найти значения слова. Определения слов даны в словарях; их значения находятся в головах людей. Мы же передаем не значения, а сообщения (слова и поведение), которые отражают для людей значения этих слов.
* Люди постигают смысл сказанного в большей степени благодаря тому, каким образом Вы это говорите, а не по тому, что Вы говорите. Фактически, 90% из того, что Вы передаете, воспринимается благодаря тону Вашего голоса и движениям Вашего тела.
* Когда два человека находятся вместе, они общаются. Даже когда Вы не думаете о том, что посылаете другому человеку сообщение, Вы это делаете. Возможно, оно не будет таким, каким бы Вы хотели его отправить, но другой человек все равно его получит! Вы не можете не общаться.
* 87% информации, спрятанной в головах у людей, можно получить, посмотрев им в глаза. Если Ваши слова вступают в противоречие с Вашими поступками, Ваш собеседник поверит последним.
* Общение - это сложный поведенческий, динамичный и изменяющийся процесс.

Это не просто обмен словами, как считает большинство людей. Вы многое можете сделать неправильно, многое можете не заметить, если вовремя не поймете этого [13].

Научная организация работы с текстом

4. Работа с литературой. Библиографический аппарат

Работа с научной литературой – основная часть подготовительного этапа работы над темой исследования. Она предназначена для поиска пробного решения, которое необходимо проверить и доказательно обосновать в тексте научной работы. Логика и последовательность работы над литературой определяется спецификой проблемы, а четкость и эффективность усилий зависят от четкости и логической правильности постановки проблемы.

Библиографический аппарат – это весьма значимая часть научной работы. Во-первых, это ценное указание на источники по теме исследования для тех, кто будет его читать; во-вторых, он позволяет судить о научной культуре автора, глубине его проникновения в тему и этичности его позиции по отношению к авторам используемых источников. Библиографический аппарат научного исследования оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1.84 "Библиографическое описание документа" и с учетом коротких правил "Составления библиографического описания" [14].

Справочно-библиографический аппарат (СБА) библиотеки есть совокупность справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, предназначенная для пропаганды произведений печати и других документов и целенаправленного руководства чтением.

В самом общем смысле СБА библиотеки представляет собой не только средство библиографического и фактографического поиска, осуществляемого в самых различных целях, но и основу всех без исключения направлений библиографической деятельности библиотеки, всей работы с читателями.

Функции СБА по расширению информационного потенциала любой библиотеки за счет предоставления сведений об отечественных и зарубежных документах безотносительно к их местонахождению конкретизируется первоочередным требованием: обеспечить читателям доступ к единому библиотечному фонду страны.

Наиболее общие требования к СБА отдельной библиотеки сводятся к тому, что он должен:

* соответствовать объему и содержанию работы библиотеки определенного типа, всемерно способствовать решению стоящих перед ней народнохозяйственных, воспитательных и других задач;
* оперативно пополняться новыми материалами и освобождаться от устаревших, неиспользуемых и дублирующих друг друга источников;
* профилироваться в соответствии с договорами о кооперации и координации с другими библиотеками и органами НТИ;
* сохранять единство, совершенствовать свои системные качества на основе всемерного развития специфических функций составляющих его частей и, вместе с тем, усиления взаимодействия между ними.

Таким образом, учитывая важность справочно-библиографического аппарата в системе библиографической работы, существующую в специальной литературе путанице в определениях и терминах, касающуюся данного вопроса, а также недостаточную разработанность данной проблемы, можно говорить об актуальности темы нашего исследования.

Целью данного раздела можно назвать изучение непосредственно справочно-библиографического аппарата библиотеки [15].

4.1 Структура и функции СБА

Справочно-библиографический аппарат библиотеки по праву считается ключом к фонду документов, раскрывая его состав и содержание в различных аспектах. Однако этим не ограничивается назначение СБА. Соответствующие его части служат таким же ключом к источникам, находящимся в фондах других библиотек или же вообще к мировым информационным ресурсам, независимо от места их хранения. Этим определяется значение СБА в деятельности библиотек всех типов и в первую очередь крупных научных библиотек.

Состав СБА сформировался в результате эволюционного развития под воздействием усложнявшихся задач библиотек по удовлетворению разнообразных информационных потребностей читателей.

Попытки дать более точное определение СБА и уточнить его функциональное назначение нашли отражение в дискуссии на страницах специальной печати. В итоге этой дискуссии было признано, что являются одной из разновидностей более широкого понятия — информационно-поисковой системы (ИПС). Последняя в ГОСТе по научно-информационной деятельности имела следующее определение: ИПС — "предназначенная для информационного поиска совокупность информационно-поискового массива, информационно-поискового языка, правил его использования, критерия выдачи и технических средств". Все названные пять элементов присутствуют и в СБА, а именно:

Информационно-поисковым массивом являются все составные части СБА, а именно — справочные и библиографические издания, библиотечные каталоги и картотеки.

Между тем как в литературе, так и в практике работы всех типов библиотек в состав СБА принято включать не только библиографические пособия, но и различные справочные издания и даже отдельные виды первичных документов (так называемых основополагающих материалов). Все эти документы, как и библиографические пособия, являются органической частью общего фонда библиотеки. Они выделяются в отдельную (локальную) часть (в так называемый подручный фонд библиографического отдела) исключительно из удобств практического использования в повседневной работе сотрудников библиографического отдела. Обозначить всю эту совокупность документов каким-либо иным термином оказалось весьма затруднительно, поскольку основополагающие материалы по своему содержанию и назначению ни к справочным, ни тем более к библиографическим изданиям не относятся. Поэтому при последующем изложении, несмотря на ограничение состава, только библиографическими пособиями, термин СБА будет использоваться с более широким составом входящих в него частей. Этими частями являются:

* справочно-библиографический фонд;
* библиотечные каталоги;
* библиографические картотеки.

Помимо перечисленных источников стоит иметь в виду, что Интернет также является гигантской энциклопедией - обширнейшим источником фактографических и статистических сведений. Например, при необходимости получить развернутые и самые новейшие сведения о какой-либо организации, оптимальный путь - обратиться к ее серверу, адрес которого можно разыскать, используя специализированные поисковые средства. Интернет открывает доступ практически ко всем видам данных и позволяет успешно выполнять фактографические запросы любой степени сложности [16].

Заключение

В результате обработки н литературных источников и интернет-ресурсов были рассмотрены несколько рабочих профессий менеджера (по продажам, по маркетингу, по логистике, по работе с персоналом, а также топ-менеджмент). Каждая из них занимает определённую нишу в различных сферах жизни общества и отвечает за отдельные части её структуры. Безусловно, между различными типами профессий менеджера есть сходства (что неудивительно вследствие принадлежности их к общему понятию "менеджмент"), но наиболее интересны отличия, которые, прежде всего, выражаются в личных качествах, образовании, карьерных перспектив и т.д.

Также в данной работе описывается роль организации режима труда и отдыха в сфере управления и его влияние на качество работы, здоровье рабочих. Подчёркивается важность эффективного распределения труда и отдыха по дням, неделям, месяцам и годам, а также необходимость введения в некоторых случаях гибкого рабочего графика в целях повышения работоспособности трудящихся. Для рационального и эффективного управления предприятием или организацией могут сослужить отличную службу коммуникативные способности менеджера, ведь на современном этапе развития общества грамотная передача информации может помочь достичь значительных успехов в своей области. Исследования по этому вопросу также были представлены в курсовой работе. Трудно переоценить роль литературных источников при подготовке научной работы. При этом важно умение систематизировать и обрабатывать найденную информацию. Справочно-библиографический аппарат является хорошим помощником при решении проблемы поиска необходимой информации, поэтому знание его структурной составляющей может существенно облегчить работу над темой исследования.

Список литературы

1. Веснин В.Р. Менеджмент: Учебник – М.: Проспект, 2004.
2. Фатхутдинов Р.А. Система менеджмента: Учебно-практическое пособие, 2-е изд. – М.:ЗАО "Бизнес-школа" "Интел-Синтез", 1997. – 352 с.
3. Менеджмент: Учебник/ под ред. Проф. В.И. Королева. – М: Экономист, 2004. – 432 с.
4. Менеджмент (Современный российский менеджмент): Учебник/ Под ред. Ф.М. Русинова и М.Л. Разу. – М.: ИД ФБК-ПРЕСС, 2000. – 504 с.
5. Менеджмент: Учебник для вузов / под. ред. Томилова В.В. – М. Юрайт-Издат– 591 с.
6. Основы организации труда на предприятии. Учебное пособие. Под редакцией А.И. Рофе М.1994
7. Основы научной организации труда на предприятии. Учебное пособие. Под редакцией И.А. Полякова. М.1987
8. Методы научных исследований: Учебно-методический комплекс / Сост.: И.А. Величко. – Уфа: Уфимск. гос. академия экономики и сервиса, 2008
9. Библиографическая работа в библиотеке: организация и методика: учебник. / Под ред. О.П. Коршунова. - М.: Издательство "Книжная палата", 1990. - 254 с.
10. Терешин В.И. Так что же такое - СБА и СБФ в библиотеке. // Библиография. -1994. - № 2. с.22 - 25.

11.http://www.ucheba.ru/prof/198.html

12.http://www.jobway.ru/instructions/?id=276

13.http://www.ucheba.ru/prof/72.html

14.http://www.ucheba.ru/prof/57.html

15.http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=002003

16.http://www.russcomm.ru/rca\_biblio/t/tulupova.shtml