

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://studservis.ru/otvety-na-bilety/41316>

**Тип работы:** Ответы на билеты

**Предмет:** Производственный менеджмент

-

Система управления интерфейсом. Эффективность и гибкость информационной технологии во многом зависят от характеристик интерфейса системы поддержки принятия решений. Интерфейс определяет: язык пользователя; язык сообщений компьютера, организующий диалог на экране дисплея; знания пользователя.

Язык пользователя - это те действия, которые пользователь производит в отношении системы путем использования возможностей клавиатуры; электронных карандашей, пишущих на экране; джойстика; "мыши"; команд, подаваемых голосом, и т.п. Наиболее простой формой языка пользователя является создание форм входных и выходных документов. Получив входную форму (документ), пользователь заполняет его необходимыми данными и вводит в компьютер. Система поддержки принятия решений производит необходимый анализ и выдает результаты в виде выходного документа установленной формы. Значительно возросла за последнее время популярность визуального интерфейса. С помощью манипулятора "мышь" пользователь выбирает представленные ему на экране в форме картинок объекты и команды, реализуя таким образом свои действия.

Управление компьютером при помощи человеческого голоса - самая простая и поэтому самая желанная форма языка пользователя. Она еще недостаточно разработана. Существующие разработки требуют от пользователя серьезных ограничений: определенного набора слов и выражений; специальной надстройки, учитывающей особенности голоса пользователя; управления в виде дискретных команд, а не в виде обычной гладкой речи. Технология этого подхода интенсивно совершенствуется, и в ближайшем будущем можно ожидать появления систем поддержки принятия решений, использующих речевой ввод информации. Язык сообщений - это то, что пользователь видит на экране дисплея (символы, графика, цвет), данные, полученные на принтере, звуковые выходные сигналы и т.п. Важным измерителем эффективности используемого интерфейса является выбранная форма диалога между пользователем и системой. В настоящее время наиболее распространены следующие формы диалога: запросно-ответный режим, командный режим, режим меню, режим заполнения пропусков в выражениях, предлагаемых компьютером. Каждая форма в зависимости от типа задачи, особенностей пользователя и принимаемого решения может иметь свои достоинства и недостатки.

Долгое время единственной реализацией языка сообщений был отпечатанный или выведенный на экран дисплея отчет или сообщение. Теперь появилась новая возможность представления выходных данных - машинная графика. Она дает возможность создавать на экране и бумаге цветные графические изображения в трехмерном виде. Использование машинной графики, значительно повышающее наглядность и интерпретируемость выходных данных, становится все более популярным в информационной технологии поддержки принятия решений.

За последние несколько лет наметилось новое направление, развивающее машинную графику, - мультипликация. Мультипликация оказывается особенно эффективной для интерпретации выходных данных систем поддержки принятия решений, связанных с моделированием физических систем и объектов. Пример. Система поддержки принятия решений, предназначенная для обслуживания клиентов в банке, с помощью мультипликационных моделей может реально просмотреть различные варианты организации обслуживания в зависимости от потока посетителей, допустимой длины очереди, количества пунктов обслуживания и т.п.

В ближайшие годы следует ожидать использования в качестве языка сообщений человеческого голоса. Сейчас эта форма применяется в системе поддержки принятия решений сферы финансов, где в процессе генерации чрезвычайных отчетов голосом поясняются причины исключительности той или иной позиции. Знания пользователя - это то, что пользователь должен знать, работая с системой. К ним относятся не только план действий, находящийся в голове у пользователя, но и учебники, инструкции, справочные данные, выдаваемые компьютером.

Совершенствование интерфейса системы поддержки принятия решений определяется успехами в развитии

каждого из трех указанных компонентов. Интерфейс должен обладать следующими возможностями:

- манипулировать различными формами диалога, изменяя их в процессе принятия решения по выбору пользователя;
- передавать данные системе различными способами;
- получать данные от различных устройств системы в различном формате;
- гибко поддерживать (оказывать помощь по запросу, подсказывать) знания пользователя.

#### 44. Факторы, влияющие на личностный рост. Методы самопознания и самосовершенствования.

К факторам развития личности относятся:

1. Внутренние;
2. Внешние;
3. Биологические;
4. Социальные.

Именно эти факторы, определяющие развитие личности располагаются на пути становления индивида на протяжении всей его жизни. Опираясь на них можно понять те или иные его задатки и способности, а также уровень психологического и духовного восприятия.

##### 1. Внутренние моменты

К внутренним факторам развития и формирования личности относят собственную активность индивидуума.

То есть его восприятие окружающего мира, основанное на разных мотивах, например, на интересах, симпатиях и антипатиях. Роль данного фактора развития личности человека заключается в его самовоспитании. Сюда же можно отнести личные стремления субъекта к чему-либо, его отношение к порядкам и уставам.

##### 2. Внешние обстоятельства

Если же рассматривать более подробно внешние факторы и предпосылки развития личности, то к ним можно смело отнести родительское и педагогическое воспитание, и даже всю образовательную систему современного социума в целом. Не нужно путать внешние факторы развития личности человека и социальные, несмотря на то, что они действительно стоят рядом друг с другом.

##### 3. Общественное воспитание

К общественным движкам индивидуального стремления к совершенствованию относится среда обитания каждой персоны и, конечно же, её окружение, и взаимодействие (общение) с ними. Также здесь немало важную роль играет набор опыта индивидуума у старшего поколения, его самоидентификация, как личности и принадлежность к какой-либо культуре, религии или даже профессии.

##### 4. Наследственность и генетика

И не менее значимым в становлении людей индивидуальностями будет выступать биологический аспект. К нему в первую очередь относится наследственность, передаваемая через ДНК родителей и предшествующих кровных поколений. На генетическом уровне ребёнку от его родителей передаются некоторые врождённые черты характера и задатки (таланты), который он впоследствии всего жизненного пути может развивать.

К сожалению, генетика может сыграть и злую шутку с индивидуумом, передав ему наследственные заболевания и отклонения от установленных правильных норм. Например, некоторые физические недостатки и нарушения могут также оказаться частью наследственности, и они сильно отражаются на самооценке любой персоны.

К наиболее распространенным способам самопознания относятся следующие: самонаблюдение, самоанализ, сравнение себя с некоторой «меркой», моделирование собственной личности, осознание противоположностей в каждом качестве, поведенческой характеристике.

Самонаблюдение. Это способ самопознания путем наблюдения за собой, своим поведением, действиями, событиями внутреннего мира. Человечество давно знакомо с самонаблюдением, которое одно время выступало как основной метод психологии и называлось «интроспекцией» (заглядывание внутрь), а сама психология получила название «интроспективной». В последующем от этого метода отказались как от основного, поскольку он очень субъективен и не дает точной картины психики человека, но как способ самопознания он имеет огромное значение.

Самонаблюдение бывает попутным малоосознанным и целенаправленным. Как попутное малоосознанное самонаблюдение осуществляется постоянно и тождественно функционированию нашего сознания. Мы что-то делаем, общаемся, отдыхаем и как бы одновременно наблюдаем за собой, осуществляем самоконтроль.

Как только поведение выходит за рамки норматива, установленного другими или нами самими, мы вносим в него коррективы. В ходе нецеленаправленного самонаблюдения тем не менее осуществляется процесс накопления фактов, некоторые из них в силу значимости или повторяемости становятся объектом нашего сознания, т.е. обнаруживаются, фиксируются, подвергаются анализу.

Целенаправленное самонаблюдение имеет место тогда, когда мы ставим цель обнаружить и зафиксировать в себе проявление того или иного качества, свойства личности, поведенческой характеристики. Для этого нередко человек намеренно ставит себя в соответствующие ситуации или даже сам создает их, проводя над собой своеобразный эксперимент. Хорошие возможности для такого экспериментирования создают специально организованные психологические тренинги, позволяющие обнаружить и зафиксировать в себе определенные свойства и качества.

Из сказанного понятно, что и попутное, и целенаправленное самонаблюдение дают возможность обнаружить и зафиксировать свойства личности, черты характера, особенности общения и многое другое. Самоанализ. То, что обнаруживается с помощью самонаблюдения, подвергается анализу (расчленению, расщеплению), в ходе которого черта личности или поведенческая характеристика расчленяется на составляющие части, устанавливаются причинно-следственные связи, идет процесс размышления о себе, о данном конкретном качестве.

Существует ряд обязательных условий, без которых невозможно самосовершенствование личности:

- самоанализ;
- четкая программа совершенствования своей личности;
- внутренне стремление, воля и сила характера

Зачастую людей не сильно волнует их прогресс как личности или тем более стремления к какому-либо идеалу. Некоторые просто не имеют представления о способах достижения своих целей, а другим и вовсе вполне достаточно того, что они имеют в данный конкретный момент жизни. Конечно, есть и другие препятствия на пути саморазвития. Всё это находится в пределах компетенции такой науки как акмеология. Она изучает последовательности и стадии развития индивида в зрелости и во время достижения им самого высокой ступени самосовершенствования – акме. Основной показатель «акме» человека – креативность (в отношении к творчеству) и профессионализм.

Вот некоторые способы и направления в самосовершенствовании:

1. Самоутверждение – признание собственных качеств, дающих возможность обрести место в окружающем мире. В идеале, всё это подкрепляется положительной оценкой и похвалой со стороны, но возможны и ситуации, в которых самоутверждение ничем не обосновано. В этом случае речи о развитии идти не может, а может пригодиться психологическое кодирование от плохих и вредных привычек.
2. Саморазвитие – желание и внутренние стремления индивида совершенствовать личные положительные качества и устранять недостатки.
3. Самопознание – процесс познания индивидом себя и своего «Я» в частности. Своих плюсов и минусов, своей индивидуальности. Сюда же входит анализ и понимание собственной жизни, со всеми причинно-следственными связями, приведшими к тому или иному результату.
4. Самореализация – пора, когда индивид уже находится в стадии зрелости и способен использовать накопленный опыт и умения.
5. Поиски призвания – так называемый поиск смысла жизни. Индивид начинает выяснять смысл своего пребывания в мире и его цель. Одна из самых сложных стадий, которая порой может занять всю сознательную жизнь человека.

45. Оценка и аттестация персонала. Аудит человеческих ресурсов.

Оценка персонала – это процесс определения эффективности деятельности сотрудников в реализации задач организации с целью последовательного накопления информации, необходимой для принятия дальнейших управленческих решений.

Три важные момента:

1. Оцениваем эффективность деятельности сотрудника, а не самого сотрудника.
2. Деятельность сотрудника важна не сама по себе, а в целях реализации задач организации.
3. В результате оценки происходит накопление информации, которая нужна для управления людьми.

Аттестация персонала – процедура систематической формализованной оценки согласно заданным критериям соответствия деятельности конкретного работника четким стандартам выполнения работы на данном рабочем месте в данной должности за определенный период времени. Процедура аттестации должна быть оформлена в соответствии с законодательными и локальными нормативными документами.

Аудит человеческих ресурсов – это периодически проводимая система мероприятий по сбору информации, ее оценке на этой основе эффективности деятельности предприятия по организации труда и регулированию социально-трудовых отношений.

46. Власть и партнерство в системе менеджмента. Управление конфликтами в организации. Оценка эффективности менеджмента.

В управленческой литературе способность оказывать влияние на поведение людей называется властью. Власть может относиться к индивиду, группе и организации в целом.

Власть – это функция зависимости, а точнее, взаимозависимости. Чем больше один человек зависит от другого, тем больше власти и у того, и у другого. Обладание властью – это возможность влияния на удовлетворение потребностей.

Формы власти можно классифицировать так:

- 1) власть, опирающаяся на принуждение, обоснована верой в то, что руководитель имеет возможность наказывать подчиненного;
- 2) власть, базирующаяся на вознаграждении, основана на вере исполнителя в то, что влияющий может удовлетворить потребности исполнителя;
- 3) экспертная власть строится на вере в то, что влияющий обладает специальными знаниями, которые позволят удовлетворить потребность;
- 4) эталонная власть – власть примера основана на привлекательности черт влияющего настолько, что его примеру хочется следовать;
- 5) законная власть построена на вере исполнителя в то, что влияющий имеет право отдавать приказания, а долг исполнителя – подчиняться.

Существует много способов управленческого влияния – это и воздействие через общественные нормы, принципы и мораль данной организации, и прямые приказы, поручения, и, наконец, негласный контроль, манипулирование, закулисная игра и т. д.

Влияние и власть в равной мере зависят от личности, на которую оказывается влияние, а также от ситуации и способности руководителя. Поэтому реальной абсолютной власти не существует, так как никто не может влиять на всех людей во всех ситуациях. В организации, например, власть только отчасти определяется иерархией. Сколько власти имеет тот или иной человек в данной ситуации, определяется не уровнем его формальных полномочий, а степенью зависимости от другого лица. Чем больше зависимость от другого лица, тем больше власть данного лица.

Вместе с тем в любой организации подчиненные обладают властью над своими начальниками. Даже тюремные надзиратели в некоторой степени зависят от заключенных. Они допускают некоторые нарушения тюремных правил со стороны заключенных в обмен на более покорное поведение. Руководитель должен сознавать, что, поскольку подчиненные часто тоже обладают властью, использование им в одностороннем порядке своей власти в полном объеме может вызвать у подчиненных адекватное противодействие.

Каждый эффективный руководитель должен поддерживать разумный баланс власти, достаточной для достижения целей организации, но не вызывающей у подчиненных чувства протеста и непокорности. Кроме подчиненных, над руководителем могут иметь власть его коллеги-руководители, секретари начальников, поскольку они обладают необходимыми ему информационными ресурсами.

Делегирование – передача другим (обычно подчиненным) ответственности и авторства операций и/или согласования определенных действий. Имеются различные уровни делегирования (делегирование деятельности, но не оценок, ответственности, авторства действий).

Достоинства делегирования:

- освобождение времени менеджера;
- возможность менеджеру заняться более важной работой (например, стратегическими решениями);
- возможность более глубокой оценки потенциала подчиненных;
- мотивация тех, кому осуществляется делегирование;
- средство развития искусств и навыков сотрудников;
- работа с кадровым резервом.

Недостатки делегирования:

- организация делегирования требует определенной затраты времени и усилий менеджера;
- имеется определенный риск;
- в организации может просто не быть людей с достаточными ресурсом времени и компетенцией.

Управление конфликтом в организации. Суть конфронтации заключается в том, что каждая из сторон

стремится к тому, чтобы возобладала ее цель или точка зрения. При этом она всячески препятствует второй стороне делать то же самое. Такая ситуация почти всегда порождает угрозы, агрессию, враждебность и другие негативные эмоциональные проявления. Поэтому руководителю важно вовремя увидеть возникшие в группе противоречия и незамедлительно принять меры к их разрешению. Любая система управления конфликтом в организации включает следующие виды деятельности: профилактика возникновения противоречий и предотвращение конфронтации; анализ и регулирование противостояний с помощью корректировки поведения сотрудников; прогнозирование развития конфликтов и оценка их направленности; разрешение конфликтной ситуации. Противостояния в коллективе могут носить рациональный и эмоциональный характер. В зависимости от этого управление конфликтами может проводиться на основании: непосредственного воздействия на условия и причины конфронтации; корректировки установок и ценностных ориентиров конфликтующих сотрудников. Данные виды управления процессами конфликта реализуются разными методами: организационными, социокультурными и социально-психологическими. Управление конфликтными ситуациями в коллективе можно проводить также структурными и межличностными методами.

В теории управления нет единых подходов к оценке эффективности менеджмента, предлагаются различные критерии и показатели эффективности. Это связано с особенностями управленческого труда, которые затрудняют оценку его эффективности по следующим причинам:

- непроизводительный характер управленческого труда, непосредственным результатом которого не является производство товаров и услуг;
- интеллектуальный и творческий характер управленческого труда, сложно поддающийся количественной оценке, нормированию и учету;
- результаты управленческого труда могут складываться из экономических, социальных, экологических и прочих результатов;
- результаты управленческого труда могут проявляться опосредованно через деятельность всей организации (при этом выделить результаты только управленческого труда крайне сложно);
- оценка эффективности управления характеризует прошедший период и не учитывает сегодняшнее состояние предприятия;
- наличие различных факторов внешней среды, непосредственно влияющих на результаты управленческой деятельности, и в то же время неконтролируемых руководством организации (биржевые цены, темпы инфляции, изменения в законодательстве и т.д.).

Рассмотрим основные понятия теории эффективности: эффективность, результативность, эффект, затраты, критерий и показатели эффективности.

Результативность – это достижение поставленных целей в установленные сроки, а эффективность – соотношение затрат материальных, трудовых и финансовых ресурсов и полученных результатов (социальных,

-

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://studservis.ru/otvety-na-bilety/41316>*