

ТЕСТ ПО «ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ НА УПРАВЛЕНИЕТО»

Трите имена

Фак. №

специалност.....

Дайте описание на следните понятия: организационно проектиране; проблем; решение; административен персонал; организационното развитие

- Организационно проектиране – включва процесите на определяне на ролите, процесите и организацията с оглед гарантиране на постигането на целите
- Проблем – това е бариера, която ограничава организационното развитие
- Решение – Решение е намиране на изход от проблем.
- Административен персонал – това е персонала, който не е част от основата дейност на организацията
- Организационно развитие – това е област на социалната наука насочена към разбиране и прилагане на методи за организационно усъвършенстване / подобрене.

Осигурява ли управленската функция „Планиране”, според Вас приспособяването на ресурсите и цялостната дейност на организацията към предполагаемите или действителните изменения на вътрешните и външните организационно-технически условия?

Планирането е ключът към успешното функциониране на всяка организация. Без тази управленска функция има

опасност да се загуби поглед за "по-голямата картина", да се пренебрегнат събитията в външната среда и евентуални заплахи и възможности, от които предприятието може да се възползва. Планирането помага да се развие силно усещане за посока и цел, да се подчертаят нуждите на потребителите и най-добрия начин за тяхното посрещане съобразно наличните ресурси и качество.

Вярно ли е твърдението, че за да се дефинира мисията на организацията, трябва да се отговори на следните въпроси:

- Каква е предприемаческата дейност на фирмата?
- Каква е външната среда на фирмата, която определя работните принципи?
- Каква е организационната култура?

Обосновете се.

Да, може да твърд това (визирайки последния). Мисията е едно от първите неща, които трябва да се направят при формулиране на стратегията на организацията. Тя е насочена към целта. ОРГАНИЗАЦИОННАТА МИСИЯ е целта, поради която съществува Организацията.

Тя отразява информация, какви видове продукти или услуги се произвеждат, кои са нейните клиенти и кои важни ценности притежава.

Организационната мисия е много широко изложение на организационната цел и се основава на задълбочен анализ на информацията, генерирана чрез анализ на външната среда.

Организационната култура е способ за реализиране на мисията. Самата култура може да съдейства за по-успешното изпълнение мисията т.е. защото култура е идентичността на организацията и е добре тя да е реално така, а не просто да е представена с няколко думи в мисията.

Каква е разликата между:

- елементи, фактори и променливи на вътрешната среда?
- процес на промяна в организацията и процес на организационното развитие

Вътрешната среда на организацията се състои от елементите в организацията, включително настоящите служители, мениджмънт и т.н.

Фактор би могъл да бъде корпоративната култура, която определя поведението на служителите.

Докато променливите са система на системи, бонуси, обучение, възможност за кариерно развитие т.е. компоненти на факторите.

Понякога промяната в дадена организация може да засегне цялата организация, а в други случаи тя може да има директно въздействие само върху един сегмент от бизнес структурата

Развитието на бизнеса се дефинира като планирано усилие за увеличаване на ефективността и жизнеспособността на организацията.

Организационната промяна е агентът, който тласка развитието. В този контекст промяната се превръща в основен катализатор за растеж и подобряване на бизнес процесите. Развитието зависи до голяма степен от онези активни сили, които задвижват организациите, когато правилните бизнес решения се вземат и ефективно се изпълняват от висококвалифицирани мениджъри и лидери.

В логически план организационното проектиране следва три основни етапа. Кои са те?

определяне на ролите, процесите и организационната структура

Следва ли да се разграничават организацията на управлението от организацията на производството или двете са идентични понятия?

Обосновете се.

Двете понятия са свързани, но са различни. Управлението се съсредоточават върху "кой": определяне на служители с конкретни функции, създаване на командна верига, възлагане на надзорни роли и задължения и създаване на комуникации. Производствените въпроси, от друга страна, се съсредоточават върху начина, по който служителите изпълняват своята работа.

Две са общите характеристики на решението. Кои са те?

??? Не мога да разбера въпрос ???

Колко модела за вземане на решения познавате? Опишете ги.

- Рационалният / класически модел- Като начин за вземане на решения често се предлага рационалният процес на вземане на решения да се осъществява чрез три дейности и включва следния строго последователен процес. Започва с търсенето на правилните въпроси, продължавайки с откриването на творчески отговори и завършва, като гарантира, че избраното решение е ценно и полезно. При рационалността се приема, че

взетото решение почива на логически аргументи и разсъждения.

- Административен Модел – основава се на концепцията, разработена от Хърбърт Симон. Този модел не разглежда индивидуалната рационалност в процеса на вземане на решения. Вместо това той предполага, че хората, докато търсят най-доброто решение, обикновено вземат по-ограниченото решение с по-широк консенсус, защото решенията, пред които са изправени, обикновено изискват повече информация, време и способности за обработка, отколкото те притежават.
- Ретроспективен модел на решения - Този модел за вземане на решения се фокусира върху начина, по който лицата, вземащи решения, се опитват да рационализират избора си и начина, по който се опитват да аргументират решенията си. Този модел е разработен от Per Soelberg. Целият процес е предназначен да оправдае, под прикритието на научни доказателства, решение, което вече е направено интуитивно. По този начин, индивидът се убеждава, че той или тя действа рационално и взема логично, обосновано решение по важна тема.

Управлението на промяната се базира преди всичко на:

- промяната в хората
- промяната в технологиите
- финансови промени
- нито една от изброените

Според мен нито един от отговорите не е точен. Според Дракър промяната изисква здрава работа и единствените, които оцеляват след нея са тези, които я управляват.

Да се вземе решение означава:

- ръководителят да наложи ролята си над подчинените.
- между множеството алтернативи да бъде избрана една.
- да се определят служебните задължения на подчинения.

Какви методи и тактики за разрешаване на конфликти в организациите познавате?

Избягване на конфликти, Компромис, Дисциплинарни, преговори и сътрудничество, арбитраж, медиация

Казус

Компания „АБВ” е интегрирала *call center* за оптимизиране работата на служителите в компанията. Както всяка фирма, така и фирма „АБВ” е изправена пред решаването на конкретни задачи, които са поставени пред екипа от ръководители на фирмата, но най-важната след иновацията *call center* е да оптимизира печалбата чрез мониторинг и контрол върху качеството на работата на служителите в *call center-a*.

Ваша задача е да определите мотивационните техники на ниво: индивид, екип и ръководител към по-добри резултати за компанията и да се обосновате какви обективни методи за оценка на работата им ще приложите.

На ниво индивид и екип могат да се предложат едни и същи тактики / техники:

- Подкрепа

Един от ключовете за създаване на мотивираща среда е ръководителите и лидерите да предлагат непрекъснато насочване и подкрепа на своите служители. Не са необходими специални умения или инструменти за това. Мениджърите просто трябва да слушат и след това да осигурят "свобода", в която техните служители могат да растат и да се учат. Важно е да се посочват ясно целите и очакванията и след това да се осигури редовна, обективна обратна връзка на всеки един служител с цел подобряване на представянето и удовлетворението. Част от тази роля на ръководството включва те да служат като пример за демонстрация на желаното поведение.

- Признание

Признаването е един от най-ефективните начини за мотивиране на служителите на call center-а, подкрепа на техните цели и запазване на най-добрите. Ръководителите трябва да предоставят признание за инициативи, както и за признаване на резултатите. Целта е да разпознаете желаното поведение, така че да се насърчи. Признаването трябва да бъде предоставяно "на място" и трябва да бъде както в устна, така и в писмена форма. Елементите, които биха могли да изискват признание, включват перфектно обслужване, доброволческа работа по трудна задача, помагане на другите да постигнат целите си, предложения за икономии или спестяване на време.

- Награди

Проектирането и администрирането на ефективни програми за награди в call center са от решаващо значение за успеха му. При определянето на програмата за награди и признание трябва да се има предвид, че програмата трябва да насърчава непрекъснато подобряване на ефективността чрез осигуряване на текущи оценки и обратна връзка.

Важно е да се създаде вълнение за всяка програма за награди при нейното стартирането. Целите трябва да бъдат ясно дефинирани. Програмата трябва да осигурява широк спектър от положителни последици, да насърчава признанието от страна на ръководството и да включва награди, които имат стойност и са лесни за администриране. Наградите трябва да бъдат уникални, така че те да се постига приемане, признание и лична почит. Също така, наградите трябва да съответстват на нуждите и желанията на служителите и трябва да се използват за конкретни постижения или усилия. Обикновено мениджърите на call center ще посочат липсата на бюджет като извинение за това, че нямат наградна система, но има много награди, които могат да бъдат използвани, които са с малко или никакви разходи.

На ниво мениджър:

Мотивацията на мениджърите зависи от:

1. Междуличностната компетентност.
2. Възможността да се работи за постигане на смислени цели.
3. Съществуването на подходящи системи за управление

За оценка на представянето на всички служители в т.ч. мениджърите могат да бъдат:

- Преглед на ефективността

Това е система за управление с двойна цел за определяне на цели и преглед на постиженията и за определяне на статута на заплатите на служителите, която може да се използва два пъти годишно. Системата, която се внедри чрез връзката на индивида с неговия ръководител, ще увеличи възможностите за самопосока и самооценка. Формулярът за преглед се състои от един лист, на който служителят попълва три вида информация - постиженията му през изминалата година, неговите краткосрочни цели (цели шест месеца или по-малко) и неговия дългосрочен план (година или повече).

Следващата стъпка е дискусия с неговия ръководител, която се фокусира върху тези постижения и цели, приоритети и средствата за постигането им. След като разговаря с него, подчиненият попълва на обратната страна на формуляра заключенията от дискусия по отношение на приоритетите, плановете за действие и договорените графици. Следователно, за наетото лице, систематичният преглед е процес на планиране на изпълнението, при който подчиненият, а не ментора, е инициатор на коригиращи действия.

- Проучвания на отношението

Те могат да се администрират ежегодно като система за подпомагане на мениджърите така, че те да наблюдават собствената си ефективност и те могат да предоставят основа за диагностициране на проблеми и планиране на корективни действия. Надзорните органи сравняват резултатите от изследванията на нагласите за техния отдел спрямо настоящия профил на компанията и собствения си профил за предходната година. Мениджърите назначават и работят чрез комисии, за да преразгледат резултатите от проучването и да формулират препоръки за подобрене. Тези работни комитети, особено когато включват неспециализирани служители и почасови служители, които по традиция имат малко влияние върху политиката и практиката, позволяват на служителите да разберат организационните проблеми и да допринесат значително за решаването им.