РОСЖЕЛДОР

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Ростовский государственный университет путей сообщения»

(ФГБОУ ВПО РГУПС)

Тихорецкий техникум железнодорожного транспорта

(ТТЖТ – филиал РГУПС)

Т.Г.КОЧЕТКОВА

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

МЕНЕДЖМЕНТ

для специальности

22.02.06 Сварочное производство

Базовая подготовка среднего профессионального образования

Тихорецк

2015

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по
Учебной работе
Н.Ю. Шитикова
01 09 2015 г.

Методические указания по выполнению практических занятий по дисциплине

Менеджмент разработаны на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО специальности **22.02.06 Сварочное производство,** утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от 21 апреля 2014г. № 360

Организация-разработчик: Тихорецкий техникум железнодорожного транспорта – филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Ростовский государственный университет путей сообщения» (ТТЖТ – филиал РГУПС)

Разработчик:

Т. Г. Кочеткова, преподаватель ТТЖТ – филиал РГУПС

Рецензенты:

Костюченко Л. П., преподаватель ТТЖТ – филиала РГУПС

Кондрашова С.А., инженер по организации и нормированию труда ПЧ – 6 ст. Тихорецка

Рекомендована цикловой комиссией № 8 «Специальности 22.02.06».

Протокол заседания № 1 от 01.09. 2015

СОДЕРЖАНИЕ

Практическое занятие №1 Разработка организационной структуры управления для конкретного подразделения предприятия.

Практическое занятие №2 Деловая игра «Конфликт»

Практическое занятие № 3 Управленческая команда в компании.

Практическое занятие № 4 Деловая игра «Принятие решений»

Практическое занятие № 5 Разработка «Дерева целей организации»

1 Пояснительная записка

Практические занятия по дисциплине «Менеджмент» предусматривают детальное изучение вопросов управления в целом и в частности дистанции электроснабжения.

В результате выполнения запланированного перечня практических работ студенты должны уметь обоснованно решать производственные задачи, связанные с вопросами управления предприятия, вырабатывать правильные управленческие решения, строить «Дерево целей», разрешать производственные конфликты, разрабатывать организационную структуру управления предприятия.

Содержание программного материала базируется на современной управленческой основе и прогрессивных методах управления, направленных на повышение эффективности производства, действующих распоряжениях и нормативах компании ОАО «РЖД». Полученные экономические знания и владение практическими навыками могут быть главными составляющими специалиста качественно нового уровня.

В процессе выполнения работ студенты должны сочетать теоретические знания и практические умения, что способствует развитию мыслительной деятельности и приобретению навыков в выработке управленческих решений.

Каждое практическое занятие завершается составлением отчета и сдачей зачета путем подготовки ответов на контрольные вопросы.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения практических занятий и защиты выполненных отчетов.

В результате изучения междисциплинарного курса студент должен

знать:

- структуру управления предприятия;
- пути разрешения производственных конфликтов;

-значение управленческой работы в деятельности предприятия ;

- пути достижения целей предприятия;

уметь:

- распределять функции руководителей среднего звена;

-находить правильные управленческие решения в различных производственных ситуациях;

- разрабатывать «дерево целей организации»;

- продуктивно работать в управленческой команде;

-разрабатывать организационную структуру управления предприятия

Практическая работа № 1

Разработка организационной структуры управления для конкретного подразделения предприятия.

Цель работы: научиться разрабатывать организационную структуру управления для конкретного предприятия.

ОБОРУДОВАНИЕ Методические указания по выполнению практической работы, конспект,Учебник

Герчикова Н.НМенеджмент,М.; Банки и биржи,ЮНИТИ,2010

Краткие теоретические сведения.

Организационная структура – форма распределения функций управления между звеньями структуры управления с указанием состава и взаимной соподчиненности данных звеньев. Под звеном структуры управления понимается самостоятельное структурное подразделение или должностное лицо, занимающееся реализацией близких по характеру функций или функциональных задач управления .Звеном можно считать,например производственно –технический или плановый отдел строительного управления. К звену относятся отдельные руководители,например главный инженер,главный технолог,Наличие двух и более равноправных звеньев управления вызывает необходимость образования вышестоящего звена ,осуществляющего координацию деятельности нижестоящих звеньев. Совокупность звеньев одного уровня иерархии управления принять называть ступенью управления.

Ступень управления –это совокупность звеньев определенного уровня иерархии управления.Ступень управления образует структурные звенья,деятельность которых регламентирована на примерно равных условиях.

Звенья одной ступени управления по подчиненности равноправны.Взаимосвязь их,обусловленная кооперацией управленческой деятельности ,характеризуется горизонтальной связью. Звенья различных ступеней управления имеют вертикальные связи, отражающие подчинение и руководство. Чем выше ступень, тем большими полномочиями руководства обладают ее звенья.

Чем больше звеньев в системе управления,тем больше усложняются связи,замедляя доведение управляющих воздействий до неопределенных исполнителей .затрудняются обратные связи,снижается ,в связи с этим ,

Эффективность функционирования системы.Существуют линейные,функциональные,линейно-функциональные ,линейно-штабные,и матричные организационные структуры.Линейная структура характеризуется тем,что звенья низших ступеней управления непосредственно(линейно) подчинены руководителям следующего более высокого уровня. Каждый работник в линейной структуре подчинен только одному руководителю,что устраняет отдельные неувязки и противоречия в распорядительной деятельности,поскольку распоряжения и приказы поступают к подчиненному

Только от одного руководителя. При линейной организационной структуре в наибольшей степени осуществляется принцип единоначалия,когда линейный руководитель наряду с общим руководством выполняет все управленческие функции на данном уровне.

Функциональная структура строится по принципу разделения функций управления между подразделениями или должностными лицами.

Линейно-функциональные структуры объединяют в себе достоинства Линейного и функционального принципов управления.

Линейно-штабная структура предполагает наличие «штаба» при линейных руководителях ,который состоит из подразделений, выполняющих определенные функции управления. Название «линейно-штабная « связано с формированием армейских подразделениях штабов при командующем.

Матричная структура основана на использовании принципа программно-целевого управления .Для осуществления программно-целевого управления, ориентировано на достижение конечной цели, создается специальный орган управления ,основное назначение которого повысить оперативность управления при многоуровневой его структуре. Орган управления регулирует горизонтальные связи между звеньями в структуре, функционируемыми по осуществляемой программе.

Численность аппарата управления может быть определена с помощью аналога - действующего передового предприятия ,выполняющего близкие по объему и структуре работы.

При проектировании организационных структур управления производством необходимо соблюдать ряд принципов ,важнейшими из которых являются следующие :

Исключение возникновения противоречий управленческих приказов ,распоряжений и указаний на основе соблюдения единства распорядительства;

Рациональность сочетания централизации с децентрализацией функций управления;

Четкость разграничения сферы деятельности между линейными и функциональными руководителями. Линейные руководители должны непосредственно руководить организацией ,неся полную ответственность за ее производственно-хозяйственную деятельность перед вышестоящим органом управления.

ХОД РАБОТЫ:

1.Построить организационную структуру управления рельсосварочного предприятия.

2.Ответить на поставленные вопросы

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ :

1.Перечислить основные виды организационных структур.

2.Основные достоинства и недостатки различных видов структур.

3.От чего зависит выбор организационной структуры управления ?

Практическая работа № 2

Деловая игра «Конфликт»

Цель работы: научиться способам разрешения конфликта.

ОБОРУДОВАНИЕ Методические указания по выполнению практической работы, конспект,Учебник

Герчикова Н.НМенеджмент,М.; Банки и биржи,ЮНИТИ,2010

Краткие теоретические сведения.

Конфликт –это факт человеческого существования. Многие люди воспринимают историю человечества как бесконечную повесть конфликтов и борьбы. Существуют конфликты между фирмами, компаниями, ассоциациями ,в пределах одной организации .Конфликт ,возникающий в организации, называют организационным, в частности ,это диспуты, конфронтации ,противоречия и т.п. Организационный конфликт может принимать множество форм .Какой бы ни была природа организационного конфликта, менеджеры должны проанализировать его, понять и уметь управлять им.Некоторые фирмы в штатное расписание вводят даже должность менеджера по отношениям с сотрудниками конфликтолог Существует четыре основных типа конфликтов : внутриличностный ,межличностный, между личностью и группой, межгруппровой конфликт. Каждый конфликт имеет свою причину (источник) возникновения.Причины, порождающие конфликты ,можно сгруппировать.

1.Недостаточная согласованность и противоречивость целей отдельных групп работников.

2. Усталость организационной структуры,нечеткое разграничение прав и обязанностей.

3 Ограниченность ресурсов. Даже в самых крупных организациях ресурсы всегда ограничены.

4.Недостаточный уровень профессиональной подготовки.

5.Необоснованное публичное порицание одних и незаслуженная похвала других сотрудников

6.Различие в манере поведения и жизненном опыте.

7. Неопределенность перспектив роста

Действие руководителя при разрешении конфликта.

1.Изучение причин возникновения конфликта.

2.Ограничение числа участников конфликта.

3.Анализ конфликта.

4. Разрешение конфликта.

Существует пять основных способов разрешения конфликта.

1.Избегание,уклонение (слабая напористость сочетается с низкой кооперативностью)

2.Принуждение (противоборство)-высокая напористость сочетается с низкой кооперативностью.

3. Сглаживание (уступчивость)-слабая напористость сочетается с высокой кооперативностью

4. Компромисс,сотрудничество (высокая напористость сочетается с высокой корпоративностью.

5.Разрешение проблемы.Предполагает признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения ,чтобы принять причины конфликта и курс действий,приемлемый для всех сторон.

ХОД РАБОТЫ :

1.Группа разбивается на подгруппы .

2.Каждая создает конфликтную производственную ситуацию

3.Участники подгрупп по очереди отвечают на вопросы

А) что послужило причиной конфликта в данной ситуации ?

Б) Кто участники конфликта ?

В) Каким образом разрешается конфликт ?

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ :

1.Перечислить основные типы конфликтов.

2. Перечислить способы разрешения межличностных конфликтов.

3.Описать действия руководителя при разрешении конфликта.

Практическая работа № 3

Управленческая команда в компании

Цель работы: изучить значение управленческой команды в кампании.

ОБОРУДОВАНИЕ Методические указания по выполнению практической работы, конспектУчебникГерчикова Н.НМенеджмент,М.; Банки и биржи,ЮНИТИ,2010

Краткие теоретические сведения.

Английское слово “ менеджмент ” обычно переводится на русский язык как “управление”. Поэтому в современной экономической литературе “менеджмент” и ”управление” рассматриваются как равнозначные, как слова-синонимы. Однако, в действительности их содержание весьма различаются.

Понятие “управление” намного шире понятия менеджмент, так как применяется к самым различным значениям.

Выделяется три класса управления:

- управление в технических системах, т. е. управление машинами, механизмами, производственно-техническими системами;
- управление в биологических системах, т. е. управление живых организмов;
- управление в социальных системах, это управление людьми. Оно включает воздействие на деятельность людей, объединенных в группы с их различными интересами.

Управление в социальных системах рассматривается как управление в любой организации людей независимо от целей их деятельности: это и управление государством, и управление банком, управление регионом, фирмой и. т. д.

Разнообразие конкретных функций, выполняемых различными организациями людей, позволяет выделить –несколько видов управления социальными системами:

1. Во-первых, это государственное управление, которое в условиях нашей страны, имеет такие формы как
   - федеральное управление;
   - местное управление;
   - муниципальное управление.
2. Во-вторых, хозяйственное управление – управление производственной и экономической деятельностью коммерческих и некоммерческих организаций, действующих в условиях рыночных отношений. Специфической формой этого управления выступает частное предпринимательское управление.
3. Негосударственное и неполитическое управление социальными процессами, например, движение в защиту окружающей среды.
4. Идеологическое управление, осуществляемое различными политическими партиями и группировками, которые сформировались в нашей стране.

Существуют и другие виды и разновидности социального управления. Все они в условиях рыночных отношений тесно взаимосвязаны.

В любой социальной или социально-экономической системе (банке, фирме, акционерном обществе и др.) выделяются две части:

- субъект управления или управляющая подсистема
- объект управления или управляемая подсистема

Эти две части тесно взаимосвязаны и образуют единое целое – систему управления (Рис. 1)

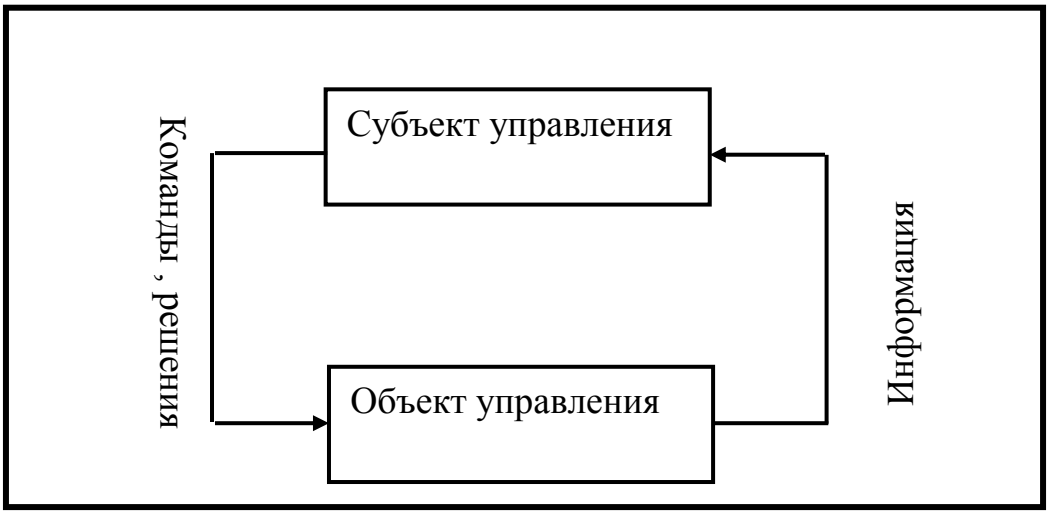


Рис.1 Система управления

Субъект управления в системе управления – это аппарат управления, включающий управленческих работников с техническими средствами. Каждая организация управляется определенным органом управления – субъектом управления. Объект управления или управляемая подсистема – это определенные группы рабочих мест, фирмы в составе отделов, цехи в составе участков, акционерные общества в составе предприятий и организаций и др.

Управляющая подсистема постоянно посылает в управляемую команды, управленческие решения. Основой для выработки управленческих решений является информация, которая поступает из управляемой подсистемы и из внешней средней.

Исходя из рассмотренного, можно дать следующее определение управления :управление – это процесс целенаправленного воздействия субъекта управления на объект управления для достижения определенных результатов.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ :

1. Дать определение менеджмент.

2. Перечислить три класса управления.

3. Перечислить виды управления социальными системами

4.Что понимается под субъектом управления ?

5.Что понимается пол объектом управления ?

Практическая работа № 4

Деловая игра «Принятие решений»

Цель работы: научиться принимать правильные управленческие решения

ОБОРУДОВАНИЕ Методические указания по выполнению практической работы, конспектУчебникГерчикова Н.НМенеджмент,М.; Банки и биржи,ЮНИТИ,2010

Краткие теоретические сведения.

Одним из показателей деятельности менеджера является его способность принимать правильные решения. Так как менеджеры выполняют четыре функции управления, они реально имеют дело с постоянным потоком решений по каждой из них, т.е. планирование, организация, мотивация и контроль. Выработка и принятие решений — это творческий процесс в деятельности руководителей. Он, как правило, включает ряд стадий:

выработку и постановку цели;

изучение проблемы;

выбор и обоснование критериев эффективности и возможных последствий принимаемых решений;

рассмотрение вариантов решений;

выбор и окончательное формулирование решения;

принятие решения;

доведение решений до исполнителей;

контроль за выполнением решений.

Виды управленческих решений

Решения можно классифицировать по многочисленным признакам. Однако определяющим моментом являются условия, в которых принимается решение. Обычно решения принимаются в обстановке определенности и риска (неопределенности). (Некоторые авторы рассматривают решения, принимаемые в условиях риска и неопределенности раздельно.)

В условиях определенности менеджер сравнительно уверен в результатах каждой из альтернатив.

В обстановке риска (неопределенности) максимум, что может сделать менеджер, это определить вероятность успеха для каждой альтернативы.

В данном случае важное значение имеют собственная культура, ценности и традиции организации. Сотрудники подвергаются воздействию культуры организации и поэтому не рассматривают варианты решений вне ее.

Контурные решения лишь приблизительно обозначают схему действия подчиненных и дают им широкий простор для выбора приемов и методов их осуществления.

Структурированные предполагают жесткое регламентирование действий подчиненных. Инициатива же с их стороны может проявляться лишь в решении второстепенных вопросов.

Организационное решение — это выбор, который должен сделать руководитель, чтобы выполнить обязанности, обусловленные занимаемой должностью. Цель организационного решения — обеспечение движения к поставленным перед организацией задачам.

Организационные решения можно разделить на две группы: 1) запрограммированные и 2) незапрограммированные.

В запрограммированном решении число возможных альтернатив ограничено и выбор должен быть сделан в пределах направлений, заданных организацией.

Незапрограммированные решения — это решения, требующие в определенной мере новых ситуаций; они внутренне не структурированы или сопряжены с неизвестными факторами. К числу незапрограммированных можно отнести решения по следующим вопросам: какими должны быть цели организаций; как улучшить продукцию; как усовершенствовать структуру и т.п.

На практике немногие управленческие решения оказываются запрограммированными или незапрограммированными в чистом виде. По сути процесс принятия организационных решений весьма тесно связан с процессом управления организацией в целом.

Подходы к принятию решений.

При рассмотрении процессов принятия решений следует учитывать два момента:

1) принимать решения, как правило, сравнительно легко, но принять хорошее решение трудно;

2) принятие решения — это психологический процесс, поэтому неудивительно, что способы, используемые руководителем для принятия решений, варьируются от спонтанных до высокологических. Отсюда можно утверждать, что процесс принятия решения имеет интуитивный, основанный на суждениях и рациональный характер.

Интуитивные решения — это выбор, сделанный только на основе ощущения того, что он правилен. Решения, основанные на суждениях, — это выбор, обусловленный знаниями или накопленным опытом.

Рациональное решение отличается от других тем, что оно не зависит от прошлого опыта. Оно обосновывается с помощью объективного аналитического процесса.

Процесс принятия решений

Процесс принятия решений сложен и многосторонен. Он включает целый ряд стадий и операций. Вопросы о том, сколько и какие стадии должен пройти процесс принятия решений, каково конкретное содержание каждой из них, — спорные и неодинаково решаются менеджерами. Это зависит от квалификации руководителя, ситуации, стиля руководства и культуры организации. Важно, чтобы каждый менеджер понимал сильные стороны и ограничения каждого подхода и процедуры принятия решения и умел выбрать лучший вариант с учетом ситуации и собственного стиля управления.

. Составные элементы процесса принятия управленческих

решений

1. *Постановка проблемы.* У истоков любого решения находится проблемная ситуация, требующая своего разрешения. Задача менеджера на этом этапе состоит в анализе проблемной ситуации, т.е. в определении симптома "болезни", изучении положения дел и целей, предварительной формулировке критериев решения.

2.Выявление ограничений и определение альтерна тив. Причиной проблемы могут быть находящиеся вне организации силы (внешняя среда), которые менеджер не в силах изменить.

Ограничения такого рода сужают возможности принятия оптимальных решений. Поэтому необходимо определить источник и суть ограничений и наметить возможные альтернативы. Т.е. целесообразно выявить все возможные действия, устраняющие причины проблемы.

3.*Принятие решения.* На этой стадии разрабатывают ся альтернативные решения, дается их оценка и отбирается альтернатива с наиболее благоприятными общими послед ствиями.

4.*Реализация решения.* Процесс не заканчивается вы бором альтернативы. На стадии реализации принимаются меры для конкретизации решения и доведения его до исполнителей, т.е. ценность решения состоит в том, что оно осуществлено (реализовано).

5. *Контроль за исполнением решения.* В процессе контроля выявляются отклонения и вносятся поправки, помогающие реализовать решение полностью. С помощью контроля устанавливается своего рода обратная связь меж ду управляющей и управляемой системами.

Методы принятия решений

Все методы принятия управленческих решений можно объединить в три группы

. Классификация методов принятия управленческих решений

1. Неформальные (эвристические) методы принятия решений. Управленческая практика свидетельствует о том, что при принятии и реализации решений определенная часть руководителей использует неформальные методы которые основываются на аналитических способностях лиц, принимающих управленческие решения. Это совокуп-ность логических приемов и методики выбора оптимальных решений руководителем путем теоретического сравнения альтернатив с учетом накопленного опыта. В большей части неформальные методы базируются на интуиции менеджера Их преимущество состоит в том, что принимаются они оперативно, недостаток - неформальные методы не гарантируют от выбора ошибочных (неэффективных) решений, поскольку интуиция иногда может подвести менеджера.

2. Коллективные методы обсуждения и принятия решений. Основным моментом в процессе коллективной работы над принятием и реализацией управленческих решений является определение круга лиц, участников данной процедуры. Чаще всего это временный коллектив, в состав которого включаются, как правило, и руководители, и исполнители. Главными критериями формирования такой группы являются компетентность, способность решать творческие задачи, конструктивность мышления и коммуникабельность. Коллективные формы групповой работы могут быть разными: заседание, совещание, работа в комиссии и т.п. Наиболее

распространен такой метод коллективной подготовки управленческих решений, как *"мозговой штурм",* или *"мозговая атака"* (совместное генерирование новых идей и последующее принятие решений).

Если предстоит решение сложной проблемы, то собирается группа людей, которые предлагают свои любые решения определенной проблемы. Основное условие "мозгового штурма" - это создание обстановки, максимально благоприятной для свободного генерирования идей. Чтобы этого добиться, запрещается опровергать или критиковать идею, какой бы, на первый взгляд, фантастической она ни была. Все идеи записываются, а затем анализируются специалистами (рис.8.3).

Метод Делъфы получил название от греческого города Дельфа, прославившегося жившими там мудрецами — предсказателями будущего..Метод Дельфы - это многотуровая процедура анкетирования. После каждого тура данные анкетирования дорабатываются и полученные результаты сообщаются экспертам с указанием расположения оценок. Первый тур анкетирования проводится без аргументации, во втором — отличающийся от других ответ подлежит аргументации или же изменить оценку может эксперт. После стабилизации оценок опрос прекращается и принимается предложенное экспертами или скорректированное решение.

ХОД РАБОТЫ:

1.Группа разбивается на подгруппы

2. Каждой группе выдается индивидуальное задание

(ставится управленческая задача).

3. Участники подгруппы поясняют, каким образом было выработано управленческое решение.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ :

1. Перечислить методы принятия управленческих решений.

2.Что называется управленческим решением ?

3. Перечислить составные элементы процесса принятия управленческих

решений.

4. Перечислить основные подходы к принятию решений.

Практическая работа № 5

Разработка «Дерева целей организации»

Цель работы: научиться строить «Дерево целей организации»

ОБОРУДОВАНИЕ Методические указания по выполнению практической работы, конспект,Учебник

Герчикова Н.НМенеджмент,М.; Банки и биржи,ЮНИТИ,2010

Краткие теоретические сведения.

Одной из сложных сторон деятельности менеджера является выбор целей и целевое управление.Цели многообразны и взаимосвязаны между собой. Их взаимообусловленность закономерна и связана с тем,что фирма,как правило,действует на основе избранной миссии,от которой зависят стратегические,тактические и оперативные цели и задачи.

Чтобы убедиться в объективности выбора целей можно рассмотреть простые и наглядные примеры из жизни.Надо сравнить два предприятия,различные по размерам производства,количеству работающих,формам собственности,структуре управления и т.д.Из этого сравнения вытекает вывод: более крупные предприятия располагают большими возможностями в выборе и реализации целей , чем меньше ,но более свободными в выборе

целей и способов их реализации являются частные предприятия по сравнению с государственными.Кроме того,объективность целей подтверждает процесс их реализации.Если цели выбраны верно,то они являются реальными,достижимыми,ведущими к росту и развитию,процветанию фирмы.,тогда они отвечают интересам и владельцев предприятия,и всего общества.

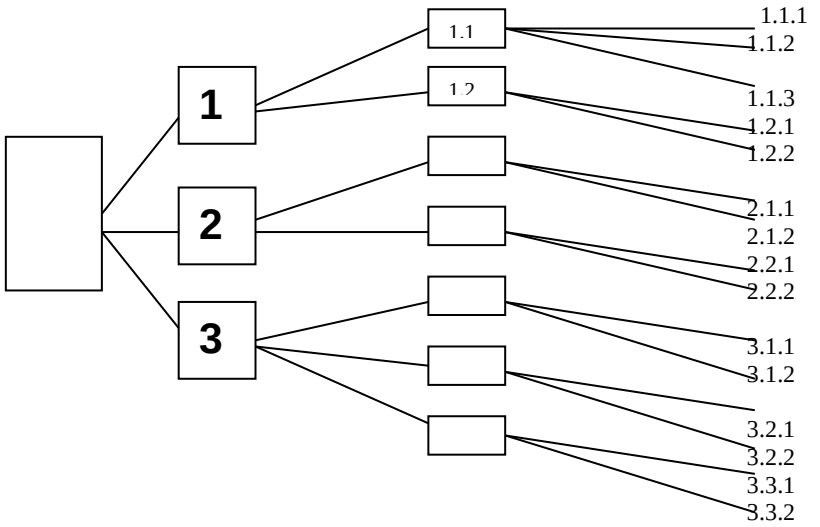
ХОД РАБОТЫ :

1. Построить дерево целей рельсосварочного предприятия.

2. Оформить отчет

3.Ответить на контрольные вопросы

Дерево целей позволяет смоделировать цели организации. позволяет представить проблемы схематично и сравнить возможные альтернативы визуально. Этот метод применяется в сложных ситуациях, когда поставленные задачи влияют на последующие цели;



Дерево целей

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ :

1.Какие сведения необходимы,чтобы определить общефирменную цель?

2.Какое отличие миссии от общефирменных целей?

3.Назовите этапы управления инновационной целевой программой

от подготовки концепции (разработки) и до контроля за ее реализацией

4.Какой способ установления целей Вы считаете наиболее предпочтительным :

1) полностью централизованный;

2)полностью децентрализованный;

3) сочетающий тот или другой способы?

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1.Веснин Р.Е Менеджмент.М.ФОРУМ;ИНФРА-М,2010

2.Вихановский О.С.,Наумо в А.И. Менеджмент,М.; Гардарики,2010

3.Кабушкин Н.И. Основы менеджмента, М. Дело,2010

Дополнительная литература:

1.Герчикова И.Н . Менеджмент,М.; Банки и биржи,ЮНИТИ,2010

2.Конышова Е.Н. Менеджмент , М.; ТК Велби, Издательство Проспект,2010

3.Менеджмент.Тесты,задачи,ситуации,деловые игры. Практикум под ред.проф. Н.П. Беляцкого.Минск; Книжный дом,2010