# Варианты контрольной работы

## Вариант 1

1. Дайте характеристику миссии организации: её содержание, роль, факторы, примеры.
2. Школа научного управления.
3. Понятие групп. Особенности их формирования.
4. Постройте организационную схему управления исходя из перечисленных должностей:

* генеральный директор;
* президент;
* отдел продаж;
* начальник отдела продаж;
* группа розничной торговли;
* менеджер по продажам 1;
* менеджер по продажам 2;
* группа сетевых продаж;
* бухгалтерия;
* бухгалтер;
* кассир;
* аудитор;
* отдел кадров;
* начальник отдела кадров;
* специалист по подбору персонала.

#### Представьте себе, что Вы начальник отдела. Каждый день Вы  решаете  различные психологические  проблемы.  Ниже приведены конкретные ситуации, требующие Вашего внимания. Укажите,  какие решения Вы примете.

Ситуация:

Между вашими подчиненными возник конфликт, мешающий им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к Вам, чтобы Вы приняли его сторону и разрешили конфликт. Какова Ваша позиция в данной ситуации?

## Вариант 2

1. Организация: понятие и основные характеристики.
2. Процесс управления и его характеристика.
3. Оказывает ли воздействие на стиль руководства изменчивость внешней среды организации? Объясните.
4. Перечислить, какими чертами характера должен обладать современные менеджер. Прокомментируйте цитату: «Успех и неудачи предприятия – это, в первую очередь, успехи и неудачи менеджмента. Если предприятие работает плохо и нерентабельно, его хозяин меняет не рабочих, а менеджера».
5. Представьте себе, что Вы начальник отдела. Каждый день Вы решаете различные психологические проблемы. Ниже приведены конкретные ситуации, требующие Вашего внимания. Укажите, какие решения Вы примете.

Ситуация:

Один из членов вашего коллектива внезапно заболел. Каждый сотрудник очень занят срочной работой. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как Вы поведете себя в такой ситуации?

## Вариант 3

1. Структура управления. Виды структур, их характеристика, достоинства и недостатки.
2. Внешняя среда организации, факторы прямого и косвенного влияния.
3. Привести три примера ситуаций, где в управленческой практике применялись предварительный, текущий, промежуточный и заключительный контроль, с указанием основной цели каждого вида контроля.
4. Разработайте должностную инструкцию ведущего менеджера отдела оптовых продаж в соответствии с занимаемой им должностью по следую- щей схеме:
   * Общие положения.
   * Функциональные обязанности.
   * Права.
   * Ответственность.
5. Заведующий складом подал заявление на увольнение, по результатам инвентаризации выявлена недостача материальных ценностей на сумму 12300 рублей. Оклад работника 6000 рублей. Заведующий складом не считает себя виноватым в недостаче и отказывается компенсировать её. Основываясь на данном факте, по истечению двух недель организация отказывается сделать окончательный расчёт и выдать трудовую книжку.

Правомерны ли действия организации?

Как разрешить данную ситуацию?

## Вариант 4

1. Классическая (административная) школа в управлении.
2. Мотивация, её сущность и роль в процессе менеджмента, основные мотивационные теории.
3. Расположите стадии коммуникационного процесса в соответствии с их реальной логической последовательностью:
4. выбор канала связи и передача сообщения;
5. формирование идеи;
6. передача ответа;
7. декодирование и восприятие информации;
8. интерпретация сообщения и формирование ответа;
9. кодирование информации и формирование сообщения.
10. Дайте общую характеристику вашей организации в заданной последовательности:

А. Ресурсы.

Б. Внутренние и внешние факторы, оказывающие влияние на деятельность организации.

В. Миссия и цели функционирования.

Г. Организационная структура управления.

Выявите имеющиеся недостатки и сформулируйте предложения по совершенствованию деятельности организации.

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ситуация «Да, но».

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурирования каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают, Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!» Наступает тишина и общая неловкость.

## Вариант 5

1. Управленческое решение, понятие, значение и определение.
2. Конфликт: определение, структура, психологические аспекты, классификация. Управление конфликтами.
3. Перечислите организации, которые влияют на вашу жизнь. Каким образом они влияют на вас?

#### Представьте себе, что Вы начальник отдела. Каждый день Вы решаете различные психологические проблемы. Ниже приведены конкретные ситуации, требующие Вашего внимания. Укажите, какие решения Вы примете.

#### Ситуация:

Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как Вы поступите в данной ситуации?

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ситуация «Позор»

Руководитель постоянно находит в работе подчиненного погрешности и ошибки, и, несмотря на то, что работа на 99 процентов сделана очень хорошо, обвиняет подчиненного в провале всего задания (позиция преследователя). Сотрудник чувствует себя виноватым, начинает извиняться и у него формируется комплекс невозможности выполнить работу по требованиям руководителя (позиция жертвы).

## Вариант 6

1. Школа человеческих отношений и поведенческих наук.
2. Основные функции менеджмента, их взаимосвязь и динамизм.
3. Какие преграды возникают на путях обмена информацией в организации (на примере вашего предприятия)?
4. Задача. Представьте, что вы получили на экзамене оценку, которая вас не устраивает. Это положило начало межличностному конфликту между вами и преподавателем. Постарайтесь описать данный конфликт, заполнив таблицу 1:
5. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

Ситуация «Зал суда»

Ответственный за сбыт А и ответственный за рекламу Б не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. В возбужденном состоянии они приходят к общему руководителю и описывают ему ситуацию, чтобы он сам решил проблему. Начинается длиннейшая дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро участники беседы или один руководитель понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения. К дискуссии часто подключаются сотрудники соперничающих отделов, которым отводится роль присяжных в суде. В итоге появляется проигравший, который склонен мстить за проигрыш. Так программируется еще одна подобная игра или более разрушительный конфликт.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Термины | Краткий ответ | Ситуационное объяснение (7-10 слов) |
| Источник или причина конфликта |  |  |
| Конструктивные начала конфликта |  |  |
| Тип конфликта |  |  |
| Уровень конфликта |  |  |
| Наиболее эффективный стиль разрешения конфликта со стороны студента |  |  |
| Наиболее эффективный стиль разрешения конфликта со стороны преподавателя (ваше мнение) |  |  |

## Вариант 7

1. Цель как важнейшая характеристика в менеджменте. Основные требова- ния, предъявляемые к целям. Способы реализации целей.
2. Контроль как функция управления. Понятие и виды контроля.
3. В некоторых организациях персональная оплата труда является секретной информацией. Причём работникам запрещается говорить о своей оплате. Ваша оценка подобной политики.
4. Дайте характеристику формальной и неформальной групп (на примере своей организации).

Укажите состав, цели и задачи неформальной группы. Насколько они совпадают с целями и задачами формальной организации? Какими должны быть действия менеджера в отношении неформальной группы и её лидеров, чтобы достигнуть целей, стоящих перед организацией?

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

Ситуация «Сейчас я тебе покажу».

Руководитель говорит опоздавшему сотруднику: «А вы знаете, который уже час?». Сотрудник виновато отвечает: «Извините, пожалуйста, за опоздание, это больше не повторится». Руководитель (угрожающе): «Вы уже третий раз за эту неделю опаздываете на работу. Я не буду больше с этим мириться». Не зная, как реагировать, подчиненный молчит.

## Вариант 8

1. Планирование как функция управления. Понятие, виды, основные элементы.
2. Формы власти в организации.
3. Назовите по пять наиболее важных, по вашему мнению, мотиваций для следующих лиц:
4. Вас лично на работе (в университете).
5. Квалифицированного рабочего.
6. Менеджера в офисе.
7. Профессионала (врача, юриста, преподавателя).
8. Неквалифицированного работника.
9. Сотрудник вашего отдела допустил халатность: не внёс уточнённые данные в информацию, направленную в вышестоящий орган.

Действия руководителя:

А. Посочувствовать работнику, пустив ситуацию на самотёк.

Б. Потребовать письменного объяснения, провести жёсткий разговор, припомнив прежние ошибки подчинённого.

В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять кол- лективное решение.

Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководи- теля.

Д. Другой вариант.

## 5. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

Ситуация «Я глуп»

Сотрудница, ранее занимавшаяся закупками, получила другое назначение и очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознавая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и климат в коллективе.

## Вариант 9

1. Сущность и виды коммуникаций.
2. Организация взаимодействия как функция управления (понятие, значение, основные решения).
3. Какие факторы оказывают косвенное влияние на состояние организации?

а) изменение состояния мировой экономики;

б) изменение условий поставки ресурсов;

в) изменение состояния национальной экономики;

г) изменение конъюнктуры рынка;

д) изменение содержания федеральных законов.

1. Заполните «лист желаний», объясняя логику ваших желаний и потребностей.

Таблица 2 - Лист желаний

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вещи, которые вам хочется получить в жизни | Какую потребность (потребности) данное желание может удовлетворить | Какая мотивационная теория лучше объясняет выбранные вами потребности |
| Лист А – краткосрочные желания |  |  |
| Лист В – долгосрочные желания |  |  |

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ситуация «Сейчас я тебе покажу».

Руководитель говорит опоздавшему сотруднику: «А вы знаете, который уже час?»  Сотрудник виновато отвечает: «Извините, пожалуйста, за опоздание, это больше не повторится». Руководитель (угрожающе): «Вы уже третий раз за эту неделю опаздываете на работу. Я не буду больше с этим мириться». Не зная, как реагировать, подчиненный молчит.

## Вариант 10

1. Внутренняя среда организации.
2. Лидерство и стиль управления. Соотношение власти и влияния. Инстру менты воздействия лидера на коллектив.
3. Общие функции управления включают:

а) мотивацию

б) контроль;

в) хранение;

г) проектирование;

д) организацию взаимодействия;

е) планирование;

ж) учёт.

1. При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

Что вы ответите?

А. Скажете, что премии распределяются и утверждаются в соответствии с приказом.

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

В. Посоветуете недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

Г. Другой вариант.

1. Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

Ситуация «Пни меня»

Работник А в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется.