

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Захарина Любовь Васильевна
Должность: Директор
Дата подписания: 15.08.2023 10:49:33
Уникальный программный ключ:
32829db09f9fa4bb1dde1b054a8ebef344ce8798



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА

САХАЛИНСКОЕ ВЫСШЕЕ МОРСКОЕ УЧИЛИЩЕ имени Т.Б. Гуженко
– ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АДМИРАЛА Г.И. НЕВЕЛЬСКОГО»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.13 Менеджмент

индекс и название учебной дисциплины согласно учебному плану

по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте
(по видам)
(шифр в соответствии с ОККО и наименование)

Холмск
2022 г.

ОДОБРЕНО

Цикловой комиссией
общеобразовательных дисциплин
Протокол от 01.09.2022 г.
Председатель ЦК

 Ю. Е. Ромазанова

УТВЕРЖДАЮ

Начальник учебно-методического отдела
М.А. Горшкова



Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам), утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2014 г. N 376 и рабочей программы по дисциплине «Менеджмент», утверждённой в 2022 году.

Год начала подготовки -2022.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	6
3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	45

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине Менеджмент, разработан в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины, для специальностей 23.02.01 «Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)» и используется для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Вопросы к контрольной работе по дисциплине «Менеджмент» для группы

1. Что характеризует каждый метод управления?

социальный
экономический
административный

применяется с целью повышения социальной активности сотрудников
обусловлен стимулами
основан на прямых директивных указаниях

2. Что относится к факторам внешней среды?

- a) персонал
- b) конкуренты
- c) потребители
- d) структура

3. Что влияет на процесс принятия решений в организации?

- a) Состояние внутренней среды
- b) Решения зависят только от лиц, принимающих решения
- c) Состояние внешней среды

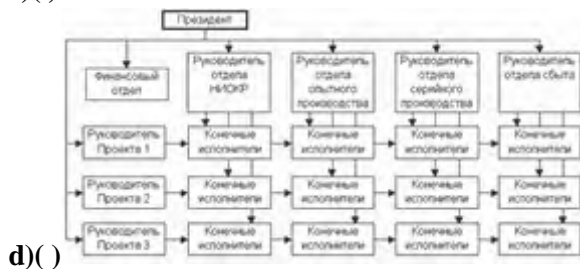
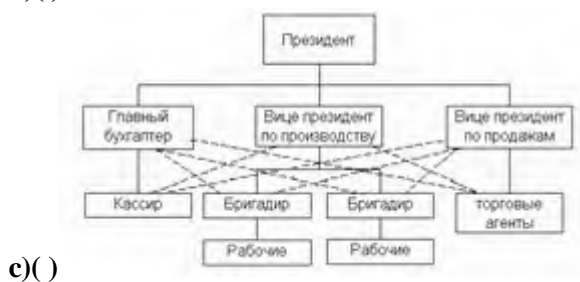
4. Цикл менеджмента составляют...

- a) руководство
- b) коммуникация
- c) организация
- d) планирование
- e) контроль
- f) мотивация

5. Что относится к факторам внутренней среды?

- a) поставщики
- b) потребители
- c) персонал
- d) технология

6. Определи функциональный тип организационной структуры.



7. Какие из перечисленных функций менеджмента позволяют выявить отклонения, возникающие в процессе функционирования организации?

- a) Мотивация
- b) Организация
- c) Контроль
- d) Планирование

8. В каком виде может быть реализован процесс управления ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ?

- a) распоряжения
- b) приказы
- c) данные контроля
- d) указания
- e) отчёты

9. Систематическая подготовка принятия решений о целях, средствах и действиях путём целенаправленной сравнительной оценки различных альтернативных действий называется...

- a) контролем
- b) организацией
- c) планированием

d) () мотивацией

10. Определи линейный тип организационной структуры.



a) ()



b) ()



c) ()



d) ()

11. Какие существуют подходы к менеджменту?

- a) [] Процессный
- b) [] Ситуационный
- c) [] Динамический
- d) [] Системный

12. Горизонтальное разделение труда построено на выделении трёх уровней управления: низового, среднего и высшего звена.

- a) () нет
- b) () да

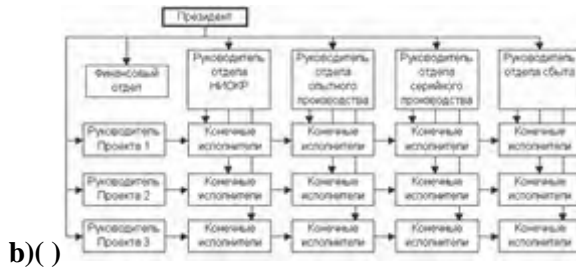
13. Что представляет собой делегирование полномочий?

- a) () Передачу полномочий и ответственности
- b) () Передачу полномочий
- c) () Передачу ответственности

14. Отпредили дивизионный тип организационной структуры.



a)()



b)()



c)()



d)()

15. Какие методы традиционно выделяют в менеджменте?

- a) Экономические
- b) Демократические
- c) Административные
- d) Бюрократические
- e) Социально-психологические

16. Какие звенья выделяют в организационной структуре управления?

- a) Линейные
- b) Функциональные
- c) Технологические
- d) Производственные

17. В каком виде может быть реализовано директивное указание?

- a) Данные контроля
- b) Приказ
- c) Отчет

- d) [] указание
- e) [] распоряжение
- f) [] план

18. К первичным потребностям по теории мотивации по Маслоу относятся:

- a) [] социальные
- b) [] потребность в защите
- c) [] потребность в признании
- d) [] самовыражение
- e) [] физиологические

Шаблоны

1. Что характеризует каждый метод управления?

социальный
экономический
административный

применяется с целью повышения социальной активности сотрудников
обусловлен стимулами

2. Что относится к факторам внешней среды?

- b) конкуренты
- c) потребители

3. Что влияет на процесс принятия решений в организации?

- a) Состояние внутренней среды
- c) Состояние внешней среды

4. Цикл менеджмента составляют...

- c) организация
- d) планирование
- f) мотивация

5. Что относится к факторам внутренней среды?

- c) персонал
- d) технология

6. Определи функциональный тип организационной структуры.



c)

7. Какие из перечисленных функций менеджмента позволяют выявить отклонения, возникающие в процессе функционирования организации?

с) Контроль

8. В каком виде может быть реализован процесс управления ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ?

с) данные контроля

е) отчёты

9. Систематическая подготовка принятия решений о целях, средствах и действиях путём целеноправленной сравнительной оценки различных альтернативных действий называется...

с) Планированием

10. Отпредили линейный тип организационной структуры.



с)

11. Какие существуют подходы к менеджменту?

а) Процессный

б) Ситуационный

д) Системный

12. Горизонтальное разделение труда построено на выделении трёх уровней управления: низового, среднего и высшего звена.

а) нет

13. Что представляет собой делегирование полномочий?

а) Передачу полномочий и ответственности

14. Отпредили дивизионный тип организационной структуры.



а)

15. Какие методы традиционно выделяют в менеджменте?

а) Экономические

с) Административные

е) Социально-психологические

16. Какие звенья выделяют в организационной структуре управления?

- a) Линейные
- b) Функциональные

17. В каком виде может быть реализовано директивное указание?

- b) приказ
- d) указание
- e) распоряжение
- f) план

КОНФЛИКТ

1. Что является первоочередной необходимостью успешной работы сотрудника на новом месте?

- a) () соответствие специализации
- b) () социальная адаптация
- c) () перспектива роста
- d) () справедливое вознаграждение

2. Чем опасно чрезмерное число подчиненных?

- a) () все перечисленное
- b) () потерей управляемости коллектива
- c) () дублирование усилий
- d) () разрастанием бюрократического аппарата

3. Установи соответствие

Дисфункциональные последствия конфликта
--

ведёт к снижению личной удовлетворённости группового сотрудничества

Функциональные последствия конфликта

ведет к повышению эффективности деятельности организации
--

4. Расположите стадии развития конфликта в порядке их следования

- a) [] Источники конфликта
- b) [] Управление конфликтом
- c) [] Конфликт происходит
- d) [] Реакция на ситуацию
- e) [] Возможности возрастания конфликта

5. Одним из действий при управлении конфликтом в организации является

- a) () Различия в ценностях
- b) () Напряжение
- c) () Установление причины
- d) () Отсутствие согласия

6. Для какого стиля разрешения конфликта характерно стремление кооперироваться с другими, но без внесения в данную кооперацию своего сильного интереса?

- a) () Уход от конфликта
- b) () разрешение конфликта через сотрудничество
- c) () войти в положение другой стороны
- d) () разрешения конфликта силой
- e) () компромисс

7. Для какого стиля разрешения конфликта характерно поведение, которое умеренно учитывает интересы каждой из сторон.

- a) () *Войти в положение другой стороны*
- b) () *Уход*
- c) () *Компромисс*
- d) () *Сотрудничество*
- e) () *Разрешение конфликта силой*

8. С точки зрения причин возникновения конфликтных ситуаций существуют **три типа конфликтов**:

Конфликт познания.

Психологически участники конфликта вызывают друг у друга раздражение на эмоциональном уровне стилем и манерами своего поведения.

Чувственный конфликт.

У конфликтующих сторон расходятся взгляды по сути решаемой проблемы (способы достижения различны)

Конфликт целей.

В этом случае участвующие в конфликте стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем (рез-т различен).

9. Целью контроля является

- a) () проверка выполнения плана
- b) () усиление зависимости подчиненных
- c) () обеспечение руководства информацией для корректировки плана
- d) () сбор статистических сведений

10. Для какого стиля разрешения конфликта характерно поведение: отказ от своих предложений и принятие предложений оппонента?

- a) () *Компромисс*
- b) () *Разрешение конфликта силой*
- c) () *Войти в положение другой стороны*
- d) () *Уход*
- e) () *Сотрудничество*

1. Что является первоочередной необходимостью успешной работы сотрудника на новом месте?
b) социальная адаптация

2. Чем опасно чрезмерное число подчиненных?
b) потерей управляемости коллектива

3. Установи соответствие

Дисфункциональные последствия конфликта

ведёт к снижению личной удовлетворённости группового сотрудничества

Функциональные последствия конфликта

4. Расположите стадии развития конфликта в порядке их следования

- a) источники конфликта
- e) Возможности возрастания конфликта
- d) Реакция на ситуацию
- c) Конфликт происходит
- b) Управление конфликтом

5. Одним из действий при управлении конфликтом в организации является

- c) Установление причины

6. Для какого стиля разрешения конфликта характерно стремление кооперироваться с другими, но без внесения в данную кооперацию своего сильного интереса?

- a) уход от конфликта

7. Для какого стиля разрешения конфликта характерно поведение, которое умеренно учитывает интересы каждой из сторон.

- c) *Компромисс*

8. С точки зрения причин возникновения конфликтных ситуаций существуют **три типа конфликтов**:

Конфликт познания.

У конфликтующих сторон расходятся взгляды по сути решаемой проблемы (способы достижения различны)

Чувственный конфликт.

Психологически участники конфликта вызывают друг у друга раздражение на эмоциональном уровне стилем и манерами своего поведения.

Конфликт целей.

9. Целью контроля является

с) обеспечение руководства информацией для корректировки плана \

10. Для какого стиля разрешения конфликта характерно поведение: отказ от своих предложений и принятие предложений оппонента?

с) *Войти в положение другой стороны*

КОЛЛЕКТИВ. ЛИЧНОСТЬ. ВЛАСТЬ.

1. Организационная культура - это

а) [] Это одна из важнейших функций менеджмента, представляющая собой стимулирование работника

б) [] Это один из основных резервов повышения эффективности организации.

с) [] Это комплекс ценностей, видений, ожиданий, верования, традиций и норм поведения, принимаемых большей частью членов организации.

2. Для того чтобы иметь власть основанную на вознаграждении, следует

а) [] располагать определенными ресурсами;

б) [] хорошо знать потребности подчиненных.

с) [] иметь систему жесткого контроля;

3. Субъективный элемент организационной культуры – это

а) [] история организации;

б) [] организационные табу (запреты);

с) [] состояние рабочих мест;

д) [] условия труда;

е) [] оборудование, мебель;

ф) [] дизайн помещения;

4. Личность -

а) () человек обладающий определенной суммой знаний в сфере управления производством, технологии и экономики производства

б) () человек, прошедший специальную подготовку и добивающийся результатов посредством труда других людей

с) () человек, как носитель каких-либо свойств и качеств

5. Объективный элемент организационной культуры – это:

а) [] состояние рабочих мест;

б) [] месторасположение организации;

с) [] история о лидерах организации

д) [] язык общения, лозунги.

е) [] удобства (социально-бытовая сфера).

ф) [] условия труда;

6. Согласно теории менеджмента руководитель, придерживающийся авторитарного стиля управления, использует власть, основанную на

- a) () компромиссе;
- b) () убеждении;
- c) () вознаграждении.
- d) () принуждении

7. Коллектив – это

- a) () совокупность связей между людьми, имеющими что-то общее
- b) () тип низового структурного подразделения в производственных организациях
- c) () группа людей объединённых общностью целей, задач и методов деятельности.

8. На формирование организационной культуры влияют:

- a) [] Религия
- b) [] Уровень образования, социальные блага,
- c) [] Климат
- d) [] Охрана здоровья, материнства и детства

9. Обычно выделяют следующее число видов власти:

- a) () 4
- b) () 6
- c) () 3
- d) () 5

10. Факторы сдерживающие развитие личности:

- a) [] Большая вера другим, чем себе
- b) [] Доверие к партнёрам
- c) [] Гипертоническая болезнь
- d) [] Отказ от самореализации

11. Из перечисленных менеджеров:

- 1. Генеральный директор и члены правления.
- 2. Руководители самостоятельных органов.
- 3. Руководители цехов. К высшему звену управления относятся:

- a) () 2
- b) () 1
- c) () 1, 2
- d) () 1, 2, 3

12. Какое определение соответствует понятию «власть»?

- a) () манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, чтобы оказать на них влияние и побудить к достижению целей организации;
- b) () возможность влиять на поведение других лиц.
- c) () поведение одного лица, которое вносит изменения в поведение другого;

13. Власть, при которой работник выполняет рекомендации начальника потому, что так принято, называется

- a) () законной

- b) () верно (а+б);
- c) () нет верного ответа
- d) () традиционной

Шаблоны

1. Организационная культура - это
 - b) это один из основных резервов повышения эффективности организации.
 - c) это комплекс ценностей, видений, ожиданий, верования, традиций и норм поведения, принимаемых большей частью членов организации.

2. Для того чтобы иметь власть основанную на вознаграждении, следует
 - a) располагать определенными ресурсами;
 - b) хорошо знать потребности подчиненных.

3. Субъективный элемент организационной культуры – это
 - a) история организации;
 - b) организационные табу (запреты);
 - f) дизайн помещения;

4. Личность -
 - c) человек, как носитель каких-либо свойств и качеств

5. Объективный элемент организационной культуры – это:
 - a) состояние рабочих мест;
 - b) месторасположение организации;
 - e) удобства (социально-бытовая сфера).
 - f) условия труда;

6. Согласно теории менеджмента руководитель, придерживающийся авторитарного стиля управления, использует власть, основанную на
 - d) принуждении

7. Коллектив – это
 - c) группа людей объединённых общностью целей, задач и методов деятельности.

8. На формирование организационной культуры влияют:
 - a) Религия
 - b) Уровень образования, социальные блага,
 - d) Охрана здоровья, материнства и детства

9. Обычно выделяют следующее число видов власти:
 - d) 5

10. Факторы сдерживающие развитие личности:
 - a) Большая вера другим, чем себе

d) отказ от самореализации

11. Из перечисленных менеджеров:

1. Генеральный директор и члены правления.
2. Руководители самостоятельных органов.
3. Руководители цехов. К высшему звену управления относятся:

b) 1

12. Какое определение соответствует понятию «власть»?

b) возможность влиять на поведение других лиц.

13. Власть, при которой работник выполняет рекомендации начальника потому, что так принято, называется

a) законной

ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИИ.

1. Что является основой управленческого процесса?

a) () Готовая продукция

b) () Функция управления

c) () Информация

d) () Управленческое решение

2. 1. Информация в процессе управления может быть классифицирована следующим образом:

(установи соответствие)

по форме отображения
по роли в процессе управления
по качеству
по возможности использования

визуальная, аудиовизуальная и смешанная
аналитическая, прогнозная, отчетная, научная, нормативная
(достоверная, вероятно достоверная, недостоверная, ложная)
(необходимая, достаточная, избыточная)

3. 2. Информация в процессе управления может быть классифицирована следующим образом:

(установи соответствие)

по степени деятельности предприятия
по источнику возникновения
по степени преобразования

(экономическая, управленческая, социальная, технологическая)
(внутриорганизационная, внешняя)
(первичная, производная, обобщенная)

по времени поступления

периодическая, постоянная, эпизодическая,
случайная

4. По каким направлениям ведётся сбор информации о конкуренте?

- a) Информация о рынке
- b) Информация о производстве и продукции
- c) Информация об организационных особенностях и финансах
- d) Информация об информации
- e) все ответы верны

5. Что относится к сбору информации о рынке?

- a) условия договоров
- b) отношения с потребителями и репутация
- c) программа рекламы
- d) политика и методы сбыта
- e) номенклатура изделий
- f) способ упаковки

6. Что относится к информации о производстве продукции?

- a) оценка качества и эффективности
- b) номенклатура изделий
- c) технология и оборудование
- d) уровень издержек
- e) программа рекламы
- f) политика и методы сбыта

7. Что относится к информации об организационных особенностях и финансах?

- a) программа НИР
- b) доставка
- c) способ упаковки
- d) производственные мощности
- e) размер складских помещений
- f) программы расширения и приобретения

8. Информационные системы предназначенные для определённых функций управления называются -

- a) локальными
- b) комплексными
- c) бэк-офисными
- d) фронт-офисными

9. Информационные системы различают:

по обработке информации

на централизованные и децентрализованные

по степени охвата информацией

на комплексные и локальные

10. Информация, доступ к которой имеют только сотрудники предприятия называется

- a) ()бэк-офисной
- b) ()фронт-офисной
- c) ()локальной
- d) ()комплексной

Шаблоны ответов

1. Что является основой управленческого процесса?

- c) Информация

2. 1. Информация в процессе управления может быть классифицирована следующим образом:
(установи соответствие)

по форме отображения	визуальная, аудиовизуальная и смешанная
по роли в процессе управления	аналитическая, прогнозная, отчетная, научная, нормативная
по качеству	(достоверная, вероятно достоверная, недостоверная, ложная)
по возможности использования	

3. 2. Информация в процессе управления может быть классифицирована следующим образом:
(установи соответствие)

по степени деятельности предприятия	(экономическая, управленческая, социальная, технологическая)
по источнику возникновения	(внутриорганизационная, внешняя)
по степени преобразования	(первичная, производная, обобщенная)
по времени поступления	

4. По каким направлениям ведётся сбор информации о конкуренте?

- a) информация о рынке
- b) Информация о производстве и продукции
- c) Информация об организационных особенностях и финансах

5. Что относится к сбору информации о рынке?

- a) условия договоров
- b) отношения с потребителями и репутация

- c) программа рекламы
- d) политика и методы сбыта

6. Что относится к информации о производстве продукции?

- a) оценка качества и эффективности
- b) номенклатура изделий
- c) технология и оборудование
- d) уровень издержек

7. Что относится к информации об организационных особенностях и финансах?

- a) программа НИР
- f) программы расширения и приобретения

8. Информационные системы предназначенные для определённых функций управления называются -

- a) локальными

9. Информационные системы различают:

по обработке информации
по степени охвата информацией

на централизованные и децентрализованные

10. Информация, доступ к которой имеют только сотрудники предприятия называется

- a) бэк-офисной

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Основные закономерности и принципы менеджмента.
2. Основные положения школы научного управления и их значение на современном этапе.
3. Основные положения концепции классической школы в управлении и их значение на современном этапе.
4. Основные положения школы психологии и человеческих отношений и их значение на современном этапе.
5. Основные методологические подходы школы науки управления и их роль в современном менеджменте.
6. Американская модель менеджмента.
7. Сущность японской модели менеджмента.
8. Западноевропейская модель менеджмента. Особенности ее развития на современном этапе.

9. Развитие менеджмента в России. Особенности управления в условиях общественной формы собственности.
10. Формирование рыночного механизма управления в России.
11. Организационно-правовые формы предпринимательства. Особенности их формирования в России.
12. Организационные структуры управления и тенденции их развития.
13. Организация будущего, ее основные черты и организационные структуры.
14. Природа и классификация функций менеджмента, их содержание.
15. Планирование как функция менеджмента, его значение в процессе управления в современных условиях.
16. Стратегическое планирование. Бизнес-план как отражение стратегии организации.
17. Мотивация как функция управления.
18. Контроль как функция управления.
19. Методы управления и их мотивационная направленность.
20. Экономические методы управления и их развитие в условиях перехода к рыночным отношениям.
21. Социально-психологические методы управления и их значение на современном этапе.
22. Сущность и роль управленческих решений, их классификация.
23. Формы власти и влияния, особенности их реализации в современных условиях.
24. Менеджер в системе управления, его имидж и стили руководства.
25. Самоменеджмент руководителя и его роль в формировании стиля управления.
26. Личность в системе управления.
27. Конфликты в системе управления и стратегии их преодоления.
28. Управление изменениями в организации.
29. Организационная культура.
30. Эффективность менеджмента и пути ее повышения.

Примерные планы рефератов

Тема 1. Основные закономерности и принципы менеджмента

Введение

1. Понятия закономерностей и принципов менеджмента.

2. Характеристика основных принципов управления в формулировке научных школ.

3. Эволюция принципов управления и их современная направленность.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 2. Основные положения школы научного управления и их значение на современном этапе

Введение

1. Предпосылки возникновения науки управления.

2. Краткая характеристика основных положений школы научного управления.

3. Практические аспекты применения основных положений школы ее последователями и их значение на современном этапе.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 3. Основные положения концепции классической школы в управлении и их значение на современном этапе

Введение

1. Основная направленность классической школы в управлении.

2. Функции и принципы управления в основных положениях классической школы.

3. Использование основных положений классической школы в современном менеджменте.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 4. Основные положения школы психологии и человеческих отношений и их значение на современном этапе

Введение

1. Основные предпосылки возникновения школы психологии и человеческих отношений.

2. Основные положения «доктрины человеческих отношений» и концепции социального человека.

3. Практическое применение основных положений школы психологии и человеческих отношений в современном менеджменте.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 5. Основные методологические подходы школы науки управления и их роль в современном менеджменте

Введение

1. Основные предпосылки становления школы науки управления.

2. Характеристика основных методологических подходов школы науки управления.

3. Использование основных положений школы науки управления в современном менеджменте.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 6. Американская модель менеджмента

Введение

1. Исторические предпосылки формирования американской модели менеджмента.

2. Характеристика американской модели менеджмента.

3. Особенности американской модели менеджмента в сравнении с японской и западноевропейской.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 7. Сущность японской модели менеджмента

Введение

1. Предпосылки формирования японской модели менеджмента.

2. Характеристика японской модели менеджмента.

3. «Японизация» в менеджменте американских и западноевропейских фирм.

Заключение
Литература
Приложение

Тема 8. Западноевропейская модель менеджмента. Особенности ее развития на современном этапе

Введение

1. Предпосылки формирования западноевропейской модели менеджмента.
2. Характеристика менеджмента отдельных западноевропейских стран.
3. Особенности развития западноевропейской модели менеджмента на современном этапе.

Заключение
Литература
Приложение

Тема 9. Развитие менеджмента в России. Особенности управления в условиях общественной формы собственности

Введение

1. Особенности развития теории и практики управления в России в начале XX века.
2. Основные этапы совершенствования хозяйственного руководства в условиях общественной формы собственности и его результаты.
3. Обоснование необходимости радикальной реформы управления на основе перехода к рыночным отношениям.

Заключение
Литература
Приложение

Тема 10. Формирование рыночного механизма управления в России

Введение

1. Предпосылки перехода экономики страны к рыночным отношениям.
2. Формирование рыночного механизма в России.
3. Основные результаты рыночной экономики за последнее десятилетие.

Заключение

Литература
Приложение

Тема 11. Организационно-правовые формы предпринимательства. Особенности их формирования в России

Введение

1. Приватизация как условие формирования различных организационно-правовых форм предпринимательства.
2. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности и их особенности.
3. Экономическая основа хозяйственных процессов в различных формах предпринимательства.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 12. Организационные структуры управления и тенденции их развития

Введение

1. Общее понятие структуры управления и организационных полномочий.
2. Характеристика основных видов структур управления, их преимущества и недостатки.
3. Современные тенденции развития организационных структур управления.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 13. Организация будущего, ее основные черты и организационные структуры

Введение

1. Перспективные направления развития организаций.
2. Основные свойства организаций будущего.
3. Основные виды организаций будущего и их характеристика.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 14. Природа и классификация функций менеджмента, их содержание

Введение

1. Классификация функций менеджмента с позиций классической школы управления.
2. Общие функции менеджмента как составные части любого процесса управления.
3. Характеристика общих, частных и вспомогательных функций управления на примере торговой организации.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 15. Планирование как функция менеджмента, его значение в процессе управления в современных условиях

Введение

1. Основные составляющие планирования как функции процесса управления.
2. Сущность и функции планирования в условиях рыночной экономики. Виды планов и их содержание.
3. Основные направления и ориентиры текущих планов торговой организации.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 16. Стратегическое планирование. Бизнес-план как отражение стратегии организации

Введение

1. Сущность стратегического планирования.
2. Основные этапы стратегического планирования.
3. Основные разделы бизнес-плана и их содержание.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 17. Мотивация как функция управления

Введение

1. Основы мотивации.
2. Анализ современных теорий мотивации.
3. Использование современных теорий для мотивации персонала торговой организации.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 18. Контроль как функция управления

Введение

1. Значение функции контроля в системе управления.
2. Виды контроля и области его применения.
3. Основные характеристики эффективного контроля.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 19. Методы управления и их мотивационная направленность

Введение

1. Сущность и классификация методов управления.
2. Содержание основных методов управления и их реализация в современных условиях.
3. Практическое применение методов управления для мотивации персонала организации.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 20. Экономические методы управления и их развитие в условиях перехода к рыночным отношениям

Введение

1. Основное содержание экономических методов управления
2. Реализация экономических методов на разных уровнях управления в условиях перехода к рынку.
3. Использование экономических методов управления для мотивации персонала.

Заключение
Литература
Приложение

Тема 21. Социально-психологические методы управления и их значение на современном этапе

Введение

1. Роль школы психологии и человеческих отношений в формировании социально-психологических методов управления.

2. Сущность социально-психологических методов управления и их мотивационная направленность.

3. Значение социально-психологических методов в управлении работниками организации на современном этапе.

Заключение
Литература
Приложение

Тема 22. Сущность и роль управленческих решений, их классификация

Введение

1. Основные виды решений и подходы к их принятию.

2. Этапы принятия решения проблемы и их содержание.

3. Постановка конкретной проблемы торгового предприятия и разработка путей ее решения.

Заключение
Литература
Приложение

Тема 23. Формы власти и влияния, особенности их реализации в современных условиях

Введение

1. Роль власти и влияния руководителя в управлении.

2. Основные формы реализации власти, их преимущества и недостатки.

3. Особенности реализации власти в современном обществе.

Заключение
Литература
Приложение

Тема 24. Менеджер в системе управления, его имидж и стили управления

Введение

1. Основные задачи менеджера и современные требования к нему.
2. Типология стилей руководства, их характерные черты.
3. Адаптация стилей руководства к деловым ситуациям.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 25. Самоменеджмент руководителя и его роль в формировании стиля управления

Введение

1. Системный и ситуационный подходы к самоменеджменту.
2. Принципы эффективного использования времени руководителя.
3. Роль анализа работы руководителя в формировании стиля управления.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 26. Личность в системе управления

Введение

1. Личность как объект управления и ее характерные черты.
2. Основные составляющие психологической и социальной основы личности.
3. Практическое использование личностных качеств работников в формировании коллектива и повышении эффективности управления.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 27. Конфликты в системе управления и стратегия их преодоления

Введение

1. Понятие, основные стадии, механизм и типология конфликтов.
2. Основные причины и последствия конфликтов.
3. Основные виды стратегии преодоления конфликтов.

Заключение
Литература
Приложение

Тема 28. Управление изменениями в организации

Введение

1. Природа организационных изменений.
2. Сопротивление изменениям и их причины.
3. Тактика успешного управления изменениями.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 29. Организационная культура

Введение

1. Понятие организационной культуры и ее принципы.
2. Структурные элементы организационной культуры и их характеристика.
3. Роль руководителя в повышении уровня организационной культуры.

Заключение

Литература

Приложение

Тема 30. Эффективность менеджмента и пути ее повышения

Введение

1. Сущность эффективности менеджмента.
2. Основные составляющие оценки эффективности социально-экономических систем.
3. Пути повышения эффективности менеджмента в организации.

Заключение

Литература

Приложение

3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Дифференцированный зачёт (ДЗ). Цель ДЗ - закрепить теоретические знания, полученные студентом, и продемонстрировать главное качество менеджера - умение выявить и решить наиболее эффективно проблему.

Дифференцированный зачёт состоит из двух заданий. В первом задании необходимо раскрыть содержание теоретического вопроса.

Второе задание содержит 6 ситуаций, которые студент должен рассмотреть как менеджер с различных позиций. Для этого необходимо повторить тему "Стили управления".

Из приложения 1 студент выбирает нужные ему ситуации, при этом:

а) первые две указанные в его варианте ситуации рассматривает с позиции руководителя, ориентированного на себя;

б) следующие две ситуации рассматривает с позиции руководителя, ориентированного на дело;

в) последние две ситуации рассматривает с позиции руководителя, ориентированного на отношения с людьми, психологический климат в коллективе.

Вариант 1

Задание 1 Лидерство и власть. Стили руководства в управлении. Имидж менеджера.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а) 1,2 б) 11,12 в) 15,19

Вариант 2 *

Задание 1 Конфликты в коллективе и пути их преодоления. Природа и причина стрессов.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а) 3,4 б) 13,14 в) 10,18

Вариант 3

Задание 1 Контроль, понятие и сущность, этапы контроля. Виды контроля.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а)5,6 б)15,16
в)14,17

Вариант 4

Задание 1 Виды и методы принятия решений. Этапы принятия решений.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а)7,8 б)17,18
в)11,12

Вариант 5

Задание 1 Правила ведения бесед, совещаний. Техника телефонных переговоров.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а)9,10 б)19,20
в)13,16

Вариант 6

Задание 1 Трансакты, три формы трансакта: параллельный, перекрестный, скрытый. Психологические приемы достижения расположенности подчиненных (аттракция).

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а) 19,20 б)5,10 в)
1,2

Вариант 7

Задание 1 Система методов управления. Планирование и организация работы менеджера.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а) 17,18 б)6,8 в)3,4

Вариант 8

Задание 1 Правила работы с группой. Мотивация и иерархия потребностей. Процессуальные теории мотивации.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а)15,16 б)2,7 в)5,6

Вариант 9

Задание 1 Роль планирования в организации. Формы планирования. Стратегическое (перспективное) планирование.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а)13,14 б)1,9 в)7,8

Вариант 10

Задание 1 Современные подходы в менеджменте. Национальные особенности менеджмента в России.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а)11,12 б)3,4 в)9,10

Вариант 11

Задание 1 Лидерство и власть. Стили руководства в управлении. Имидж менеджера.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а) 1,2 б)11,12 в)15,19

Вариант 12

Задание 1 Конфликты в коллективе и пути их преодоления. Природа и причина стрессов.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а)3,4 б)13,14 в)10,18

Вариант 13

Задание 1 Контроль, понятие и сущность, этапы контроля. Виды контроля.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а)5,6 б)15,16 в)14,17

Вариант 14

Задание 1 Виды и методы принятия решений. Этапы принятия решений.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а)7,8 б)17,18 в)11,12

Вариант 15

Задание 1 Правила ведения бесед, совещаний. Техника телефонных переговоров.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а)9,10 б)19,20
в)13,16

Вариант 16

Задание 1 Трансакты, три формы трансакта: параллельный, перекрестный, скрытый. Психологические приемы достижения расположенности подчиненных (аттракция).

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а) 19,20 б)5,10 в)
1,2

Вариант 17

Задание 1 Система методов управления. Планирование и организация работы менеджера.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а) 17,18 б)6,8 в)3,4

Вариант 18

Задание 1 Правила работы с группой. Мотивация и иерархия потребностей. Процессуальные теории мотивации.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а)15,16 б)2,7 в)5,6

Вариант 19

Задание 1 Роль планирования в организации. Формы планирования. Стратегическое (перспективное) планирование.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а)13,14 б)1,9 в)7,8

Вариант 20

Задание 1 Современные подходы в менеджменте. Национальные особенности менеджмента в России.

Задание 2 Студент выбирает ситуацию из приложения: а)11,12 б)3,4
в)9,10

«ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ СИТУАЦИИ»

Ситуация 1. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить.

Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.

В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые задания без согласия со мной.

Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Ситуация 2. Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного и выше стоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо начать срочно работу.

А. В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю.

Б. Сначала буду выполнять задание, наиболее важное, на мой взгляд.

В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.

Г. Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

Ситуация 3. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

А. **Я** должен пресечь конфликт на работе, а разрешить конфликтные взаимоотношения - это их личное дело.

Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.

В. Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.

Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Ситуация 4.

В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего произведен брак. Бригадир неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо.

Как бы вы поступили на месте бригадира?

А. Оставлю выяснения фактов по этому инциденту до окончания выполнения производственного задания.

Б. Заподозренных в поступке вызову к себе, круто поговорю с каждым

с глазу на глаз, предложу назвать виновного.

В. Сообщу о случившемся тем из рабочих, которым наиболее доверяю, предложу им выяснить конкретных виновных и доложить.

Г. После смены проведу собрание бригады, публично потребую выявления виновных и их наказания.

Ситуация 5. Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Каждый претендент отличается следующими качествами.

А. Первый стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.

Б. Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношения «незвизрая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.

В. Третий предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен в своих должностных обязанностях, требователен к подчиненным.

Г. Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда стремится довести дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

Ситуация 6. Вам предлагается выбрать себе заместителя. Кандидаты отличаются друг от друга следующими особенностями взаимоотношений с вышестоящим начальником:

А. Первый быстро соглашается с мнением или распоряжением начальника, стремится четко, безоговорочно и в установленные сроки выполнять все его задания

Б. Второй может быстро соглашаться с мнением начальника, заинтересованно и ответственно выполнять все его распоряжения и задания, но только в том случае, если начальник авторитетен для него.

В. Третий обладает богатым профессиональным опытом и знаниями, хороший специалист, умелый организатор, но бывает неуживчив, труден в контакте.

Г. Четвертый очень опытный и грамотный специалист, но всегда стремится к самостоятельности и независимости в работе, не любит, когда ему мешают.

Ситуация 7. Когда вам случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке, во время отдыха, к чему вы более склонны?

А. Вести разговоры, близкие вам по деловым и профессиональным интересам.

Б. Задавать тон беседе, уточнять мнение по спорным вопросам, отстаивать свою точку зрения, стремиться в чем-то убедить других.

В. Разделять общую тему разговоров, навязывать свою точку зрения, стремиться не выделяться своей активностью, а только выслушивать своих собеседников.

Г. Стремиться не говорить о делах и работе, быть посредником в общении, быть не принужденным и внимательным к другим.

Ситуация 8. Подчиненный второй раз не выполнил ваше задание в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится.

А. Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз.

Б. Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать за срыв рублем.

В. Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем? Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности работника на собрании коллектива.

Г. Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требовательность и контроль за его работой

Ситуация 9. Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по своему, не обращая внимание на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

А. Разобравшись в мотивах, упорства и видя их несостоятельность, применить обычные административные меры наказания.

Б. В интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, попытаюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

В. Обращусь к активу коллектива пусть обратят внимание на его неправильное поведение и применят меры общественного воздействия.

Г. Попытаюсь разобраться в том, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить

Ситуация 10. В трудовом коллективе, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде всего установить контакт со сторонниками нового, не

принимать доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на соперников силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

в. Прежде всего выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры по нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.

Г. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Ситуация 11. В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок.

А. Посмотрю кто из сотрудников меньше загружен и распоряжусь: «Вы возьмете эту работу, а вы поможете делать это».

Б. Предложу коллективу: «Давайте вместе подумаем, как выйти из создавшегося положения».

в. Попрошу членов актива коллектива высказать свои предложения, предварительно обсудив их с членами коллектива, затем приму решение.

Ф. Вызову к себе самого опытного и надежного работника и попрошу его выручить коллектив, выполнив работу отсутствующего.

Ситуация 12. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа.

А. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.

Б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

в. Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше».

Г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

Ситуация 13. Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 ч. 15 мин. Вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на работу на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

А. Независимо от своего опоздания сразу потребую его объяснений об опозданиях на работу.

Б. Извинюсь перед подчиненным и начну беседу.

В. Поздороваюсь, объясню причину своего опоздания и спрошу его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

Г. В интересах дела отменю беседу и перенесу на другое время.

Ситуация 14. Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием. Почему на четыре? - спрашиваете вы.

А когда женился Иванов, вы ему разрешили четыре, - невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете заявление на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

А. Сообщу о нарушении дисциплины вышестоящему начальнику, пусть он решит.

Б. Предложу подчиненному отработать четвертый день в выходной. Скажу: «Иванов тоже отработывал».

В. Ввиду исключительности случая (ведь люди женятся не часто) ограничусь публичным замечанием.

Г. Возьму ответственность за прогул на себя. Просто скажу: «Так поступать не следовало». Поздравлю и пожелаю счастья.

Ситуация 15. Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой пытаясь его отремонтировать получил травму. Виновник звонит к вам по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать?

А. «Действуйте согласно инструкции. Прочтите ее, она у меня на столе, и сделайте все, что требуется».

Б. «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся».

В. «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь».

Г. «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, срочно вызовите врача».

Ситуация 16 . Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей производства о том, как лучше обращаться с подчиненными.

Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. Какая?

А.Первый: «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности».Б. Второй: «Все это мелочи Главное в оценке людей - это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено».

В. Третий: «Я считаю, что успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его».

Г. Четвертый: «Это правильно, но все же лучшими стимулами в работе яв- ляются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия».

Ситуация 17. Вы - начальник цеха. После реорганизации вам срочно необходимо перекомплектовать несколько бригад согласно новому штатному расписанию.

А. Возьмусь за дело сам, изучу все списки и личные дела работников цеха, предложу проект на собрании коллектива.

Б. Предложу решить этот вопрос отделу кадров. Ведь эта их работа.

В. Во избежание конфликтов предложу высказать свои пожелания всем заинтересованным лицам, создам комиссию по укомплектованию бригад.

Г. Сначала определяю, кто будет возглавлять новые бригады и участки, за- тем поручу этим людям подать свои предложения по составу бригад.

Ситуация 18. В вашем коллективе имеется работник, который скорее чис- лится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет.

А. Поговорю с этим человеком с глазу на глаз. Дам ему понять, что ему лучше уволтться по собственному желанию.

Б. Напишу докладную вышестоящему начальнику с предложением «со- кратить» эту единицу.

В. Предложу профгруппоргу обсудить эту ситуацию и подготовить свои предложения о том, как поступать с этим человеком.

Г. Найдут для этого человека подходящее дело, прикреплю наставника, усилю контроль за его работой.

Ситуация 19. При распределении коэффициента трудового участия (КТУ) некоторые члены бригады посчитали, что их незаслуженно «обошли», это явилось поводом их жалоб начальнику цеха.

А. Вы отвечаете жалобщикам примерно так: «КТУ утверждает и распределяет ваша бригада, я тут не при чем».

Б. «Хорошо, я учту ваши жалобы и постараюсь разобраться в этом вопросе с вашим бригадиром».

В. «Не волнуйтесь, вы получите свои деньги. Изложите свои претензии на мое имя в письменной форме».

Г. Пообещав помочь установить истину, сразу пройти на участок и побесе- довать с бригадиром, мастером и другими членами актива бригады. В случае подтверждения обоснованности жалоб предложить бригадиру

перераспреде- лить КТУ в следующем месяце.

Ситуация 20. Вы недавно начали работать начальником современного цеха на крупном промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва еще два часа. Идя по коридору, вы видите трех рабочих вашего цеха, которые оживленно о чем - то беседуют не обращая на вас внимания. Возвращаясь через 20 мин., вы видите ту же картину.

А. Остановлюсь, дам понять рабочим, что я новый начальник цеха. Вскользь замечу, что беседа их затянулась и пора браться за дело.

Б. Спрошу, кто их непосредственный начальник. Вызову его к себе в кабинет.

В. Сначала поинтересуюсь, о чем идет разговор. Затем представлюсь и спрошу, нет ли у них каких - либо претензий к администрации. После этого попрошу пройти в цех на рабочее место.

Г. Прежде всего представлюсь, поинтересуюсь, как обстоят дела в их бригаде, как загружены работой, что мешает работать ритмично? Возьму этих ра- бочих на заметку