Приложение

к рабочей программе дисциплины

«Организация прямых продаж»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА МЕЖДУНАРОДНОГО МАРКЕТИНГА И ТОРГОВЛИ

Фонд оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**организация прямых продаж**

Направление и направленность (профиль)

38.03.06 Торговое дело. Логистика в торговой деятельности

Форма обучения

очная, заочная

Владивосток 2021

**1 ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Код компетенции | Формулировка компетенции | Номер  этапа  (1–8)\*\* |
| 1 | ПК-8 | готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания | 2 |
| 2 | ПК-12 | способность разрабатывать проекты профессиональной деятельности (торгово-технологические, маркетинговые, рекламные и (или) логистические процессы) с использованием информационных технологий |  |

**2 ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

ПК-8 готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения**  (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения) | | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| **Знает** | теоретические основы реализации продукции методом прямых продаж | Правильность ответов на поставленные вопросы.  Корректность использования соответствующей терминологии |
| **Умеет** | обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания | Самостоятельность решения поставленных задач |
| **Владеет** | навыками в организации деятельности в сфере прямых продаж | Самостоятельность решения поставленных задач |

ПК-12 способность разрабатывать проекты профессиональной деятельности (торгово-технологические, маркетинговые, рекламные и (или) логистические процессы) с использованием информационных технологий

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения**  (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения) | | **Критерии оценивания результатов обучения** |
| **Знает** | торгово-технологические, маркетинговые, рекламные и (или) логистические процессы | Правильность ответов на поставленные вопросы.  Корректность использования соответствующей терминологии |
| **Умеет** | разрабатывать проекты профессиональной деятельности | Самостоятельность решения поставленных задач |
| **Владеет** | Навыками разрабатывать проекты профессиональной деятельности с использованием информационных технологий | Самостоятельность решения поставленных задач |

**3 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Таблица 3.1- Перечень оценочных средств (ПК-8)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Контролируемые планируемые результаты обучения | | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС\* | |
| **текущий контроль** | **промежуточная аттестация** |
| Знания: | теоретических основ реализации продукции методом прямых продаж | Тема 1-7 | Практические работы 1-7 (п.5.3) | Тест (п.5.1) |
| Умения: | обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания | Тема 1-7 | Практические работы 1-7 (п.5.3) | Тест (п.5.1) |
| Навыки: | В организации деятельности в сфере прямых продаж | Тема 1-7 | Практические работы 1-7 (п.5.3) | Тест (п.5.1) |

Таблица 3.2- Перечень оценочных средств (ПК-12)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Контролируемые планируемые результаты обучения | | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства и представление его в ФОС\* | |
| **текущий контроль** | **промежуточная аттестация** |
| Знания: | торгово-технологических, маркетинговых, рекламных и (или) логистических процессов | Тема 1-7 | Практические работы 1-7 (п.5.3) | Тест (п.5.1) |
| Умения: | разрабатывать проекты профессиональной деятельности | Тема 1-7 | Практические работы 1-7 (п.5.3) | Тест (п.5.1) |
| Навыки: | разрабатывать проекты профессиональной деятельности с использованием информационных технологий | Тема 1-7 | Практические работы 1-7 (п.5.3) | Тест (п.5.1) |

**4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид учебной деятельности | Оценочное средство | | | | | | | | | | | | |
| Посещение | Контрольные вопросы | Рефераты | Практические работы | Тест |  |  |  |  |  |  |  | Итого |
| Лабораторные занятия |  |  |  | 70 |  |  |  |  |  |  |  |  | 60 |
| Самостоятельная работа |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |
| Промежуточная аттестация |  |  |  |  | 20 |  |  |  |  |  |  |  | 20 |
| Итого |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 100 |

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сумма баллов  по дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика уровня освоения дисциплины |
| от 91 до 100 | «отлично» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| от 76 до 90 | «хорошо» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| от 61 до 75 | «удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «не удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «не удовлетворительно» | Дисциплинарные компетенции не формированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

**5 Примерные оценочные средства**

***5.1 Примерный тест***

1.Укажите правильный ответ

В каком году была создана Российская ассоциация прямых продаж

1) 2000

2) 1996

3) 2007

4) 2005

2.Укажите правильный ответ

Национальная ассоциация ведущих фирм по производству и продаже товаров и услуг непосредственно потребителю

1) Всемирная федерация ассоциации прямых продаж

2) Российская ассоциация прямых продаж

3) Кодекс профессиональной этики

4) верного ответа нет

3.Укажите правильный ответ

Механизм обмена, при помощи которого удовлетворяются запросы и желания потребителей

1) спрос

2) бизнес

3) маркетинг

4) продажи

4.Укажите правильный ответ

Развитие индустрии прямых продаж, главным условием и предпосылкой которого является защита прав потребителей и соблюдение этических стандартов ведения бизнеса

1) основная задача Ассоциации прямых продаж

2) основная цель Ассоциации прямых продаж

3) основное направление Ассоциации прямых продаж

4) основной инструмент саморегулирования

5.Укажите правильный ответ

Основная функциональная задача торговых представителей, работающих на местах

1) привлечение новых клиентов

2) оказание помощи сотрудникам, непосредственно общающимся с покупателями

3) убедить потребителя сделать покупку

4) предоставление подробной технической или финансовой информации

6.Укажите все правильные ответы

Кодекс профессиональной этики в области прямых продаж регулирует отношения с

1) продавцами

2) потребителями

3) только между компаниями

4) между продавцами и компаниями

7.Установите соответствие

Этапы планирования продаж

1) Первый этап

2) Второй этап

3) Третий этап

4) Четвертый этап

А) анализ текущей ситуации на рынке;

В)генерирование и отбор стратегий

С) определение потенциала продаж/прогнозирование продаж

D) составление бюджета, реализация и контроль.

8.Укажите все правильные ответы

Прямые продажи представляют собой трехсторонние отношения следующих субъектов

1) изготовитель, производящий товар

2) потребитель

3) дилер

4) продавец

9.Укажите все правильные ответы

К какому виду торговли относятся прямые продажи, согласно действующему законодательству РФ

1) разносная торговля

2) кооперативная торговля

3) дистанционная торговля

4) комиссионная торговля

10.Укажите все правильные ответы

Кто может выступать в качестве лица, реализующего товар, при прямых продажах

1) посредник

2) дилер

3) продавец

4) дистрибьютор

11.Укажите правильный ответ

Какая из схем работает в традиционном бизнесе

1) инвестор – производитель – посредник – торговая точка – реклама – потребитель

2) производитель- брокер- оптовик- розничный торговец- потребитель

3) производитель- посредник- потребитель

4) производитель- оптовик- розничный торговец- потребитель

12.Установите соответствие

Типы приемщиков и их функции

1) внутренние приемщики

2) внешние приемщики

3) агенты по доставкам

A) Основная функция – реагировать на запросы потребителя, а не стараться его активно убедить приобрести товар или услугу

B) Основная функция - доставка продукта

C) Основная функция- принять деньги от потребителя и передать ему товар

13.Укажите правильный ответ

Производство продукта или услуги, продвижение и продажа его на рынке и извлечение коммерческой прибыли - это

1) стратегия прямых продаж

2) цель и задача любого бизнеса

3) цель Ассоциации прямых продаж

4) Кодекс профессиональной этики

14.Укажите правильный ответ

Возможность человека принимать то или иное независимое управленческое решение, исходя из настоящих жизненных приоритетов и без ущерба для морально-нравственной составляющей

1) финансовый выбор

2) финансовая независимость

3) финансовая обеспеченность

4) финансовая свобода

15.Установите соответствие

Термин и его трактовка

1) Финансовый выбор

2) Финансовая независимость

3) Финансовая свобода

А) когда мотивация (необходимость) к финансовому обеспечению своей жизни сведена практически к нулю.

В) условия, при которых человек настолько финансово обеспечен, что может позволить себе удовлетворить любую свою необходимость (прихоть), от предельно личностной до глобальных благотворительных проектов.

С) возможность человека принимать то или иное независимое управленческое решение, исходя из настоящих жизненных приоритетов и без ущерба для морально-нравственной составляющей.

16.Укажите все правильные ответы

В чем состоит помощь МЛМ- компаний

1) берет на себя административное управление и бухгалтерский учет

2) определяет необходимые вложения и стратегию развития бизнеса

3) подбирает бизнес- партнеров

4) предоставляет товар и систему его продвижения

17.Укажите все правильные ответы

Основные достоинства прямых продаж

1) эффективный способ выхода на рынок с относительно низкими затратами

2) требуются работники со специальным образованием

3) возможность избежать дополнительных посредников в дистрибуции

4) уникальная стратегия конкуренции

18.Укажите все правильные ответы

Самыми распространенными маркетинговыми средствами являются

1) визитки и бланки

2) Веб- сайты

3) брошюры

4) платные пробные образцы

19. Укажите все правильные ответы

Основные маркетинговые приемы

1) Электронная почта и Web- сайты

2) Торговые выставки и ярмарки

3) Почта: письма и открытки

4) Нет верных ответов

20.Укажите правильный ответ

Долгосрочный, качественно организованный, с качественным товаром, изначально хорошо проинвестированный бизнес

1) маркетинговая стратегия

2) сетевой маркетинг

3) маркетинговый прием

4) направление Ассоциации прямых продаж

**Краткие методические указания**

Аттестационный тест для промежуточной аттестации состоит из 20 вопросов разных тем и типов заданий

Формируется компьютерной программой, которая случайным образом включает в тест задания из Фонда тестовых заданий. Задания могут быть различного типа: с выбором одного правильного варианта ответа; множественного выбора; открытой формы; на установление соответствия. За правильно выполненное задание начисляется 1 балл, за ошибочный ответ – 0 баллов.

Во ВГУЭС установлены следующие Правила аттестационного тестирования:

- Категорически запрещён вход в компьютерный класс, в котором проводится аттестация, с мобильными телефонами, фотоаппаратами, другими электронными записывающими и воспроизводящими устройствами.

- Во время тестирования запрещено разговаривать, списывать, самовольно использовать вспомогательные материалы на любых носителях, вставать с места, пересаживаться без разрешения.

- При нарушении данных требований тестируемый удаляется из компьютерного класса. Факт нарушения фиксируется в Протоколе тестирования. Информация передается представителю дирекции. По факту нарушения дирекция оформляет Акт (обязательное Приложение – объяснительная учащегося).

- На основании Акта учащийся, нарушивший правила аттестационного тестирования в форме компьютерного тестирования, приравнивается к получившим неудовлетворительные оценки. В ведомость проставляется отметка «не аттестован». Претензии тестируемого не принимаются.

- Пересдача экзамена учащимися, допущенными к промежуточной аттестации, с неудовлетворительной оценки в период сессии не допускается.

Шкала оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 18-20 | При правильном выполнении тестовых заданий от 80 до 100% |
| 4 | 15-17 | При правильном выполнении тестовых заданий от 70 до 80% |
| 3 | 10-14 | При правильном выполнении тестовых заданий от 55 до 70% |
| 2 | 7-9 | При правильном выполнении тестовых заданий от 40 до 55% |
| 1 | 1-6 | При правильном выполнении тестовых заданий от 0 до 40% |

**5.2** **Выполнение самостоятельной работы Тематика самостоятельных работ студентов (рефератов)**

1. Теоретическое обоснование функционирования прямого маркетинга (директ - маркетинга).
2. Понятия, цели и задачи прямого маркетинга.
3. Основные средства, используемые в директ - маркетинге. Процесс прямого маркетинга.
4. Место директ - маркетинга в системе маркетинговых коммуникаций.
5. Прямая почтовая рассылка. Цели и задачи.
6. Характеристика персональной продажи как основной формы директ - маркетинга.
7. Требования к составлению прямого рекламного послания.
8. Проблема адресной базы данных для почтовой рассылки. Выделение целевого сегмента потребителей.
9. Характеристика социально-психологической эффективности рекламного текста: структура и механизм восприятия текста потребителем.
10. Пути совершенствования продаж методом рекламной рассылки и повышения объемов откликов клиентов.
11. Выставки и ярмарки: подготовка и проведение.
12. Продажи по каталогам. Как изготовить каталог.
13. Особенности продаж по каталогу.
14. Основные способы избежать ошибок в директ - маркетинге.
15. Преимущества использования телемаркетинга.
16. Назначения и виды телемаркетинга.
17. Оценка эффективности телемаркетинга.
18. Маркетинг баз данных.
19. Продажи на дому. Плюсы и минусы.
20. Обучение и повышение квалификации торговых представителей.
21. Проведение промо - акций, презентаций, переговоров.
22. Планирование и подготовка торгового представителя (менеджера по продажам) к посещению клиента.
23. Вознаграждения и стимулы агента.
24. Посещение торговым представителем клиента: установление контакта и поддержание доверительных отношений в процессе деловой беседы.
25. Эффективные диалоги: диалог с читателем с целью его привлечения к сотрудничеству.
26. Работа торгового представителя с возражениями клиента: преодоление страхов и сомнений по поводу целесообразности покупки.
27. Реализация коммерческой сделки: организационное обеспечение поставки и контроль.
28. Торговый представитель: рыночные требования и личностно-деловые качества.
29. Характеристика основных правил организации эффективных мероприятий директ - маркетинга.
30. Характеристика мотивационной установки потребителя при получении почтового рекламного послания (письма, рекламных материалов).

**Краткие методические указания**

Подготовка реферата должна сопровождаться изучением научной литературы (монографии, статьи, диссертации и др.) обобщением накопленного опыта по заявленной проблеме. Реферат оформляется в соответствии с требованиями к оформлению работ. Важно также подготовить свое выступление для публичного выступления на занятии. Студент должен быть готов не только представить свою точку зрения, уметь её аргументировать, но и ответить на вопросы преподавателя и других студентов.

Шкала оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы | Описание |
| 5 | 9-10 | выставляется студенту, если в работе продемонстрировано полное понимание темы, текст работы подготовлен в соответствии с ней, продемонстрировано глубокое владение теоретическим и практическим материалом, в изложении присутствуют логичность и последовательность, культура письма, прослеживается творческий подход и оригинальность; |
| 4 | 7-8 | выставляется студенту, если в работе продемонстрировано полное понимание темы, текст работы подготовлен в соответствии с ней, продемонстрировано глубокое владение теоретическим и практическим материалом, в изложении присутствуют логичность и последовательность, культура письма; |
| 3 | 5-6 | если в работе продемонстрировано понимание темы, текст работы подготовлен в соответствии с ней, продемонстрировано владение теоретическим и практическим материалом, в изложении присутствуют логичность и последовательность |
| 2 | 3-4 | если в работе продемонстрировано понимание темы, текст работы подготовлен в соответствии с ней, продемонстрировано неполное владение материалом |
| 1 | 0-2 | если в работе продемонстрировано неполное понимание темы, текст работы подготовлен в соответствии с ней, продемонстрировано неполное владение материалом |

**5.3 Комплект заданий для выполнения практических работ**

***Занятие 1. Имитационная игра «Мозговой штурм»***

1. Специфика процедуры «Мозговой штурм».
2. Перечень возможных вопросов, решаемых при помощи процедуры «Мозговой штурм»
3. Реализация процедуры «Мозговой штурм» на конкретном примере.

«Мозговой штурм» - способ генерации новых идей

Цели и задачи деловой игры

Деловая игра "Мозговой штурм" - продуктивный способ выдвижения новых идей. Подчас довольно сложная проблема, не поддавшаяся решению традиционными способами, неожиданно получала оригинальное решение методом "мозгового штурма". Этот метод развивает мыслительные процессы, способность абстрагироваться от объективных условий и существующих ограничений, умение сосредоточиться на какой-либо узкой актуальной цели и т.д.

Порядок проведения деловой игры

1. Постановка проблемы. Обоснование задачи для поиска решения. Определение условий коллективной работы, выдача студентам правил поиска решения и поведения в процессе "мозговой атаки". Формирование нескольких рабочих групп по 3-5 человек и экспертной группы, обязанностью которой будут разработка критериев, оценка и отбор наилучших идей. Время -10 мин.
2. Разминка. Упражнения в быстром поиске ответов на поставленные вопросы. Задача этого этапа -помочь студентам максимально освободиться от воздействия психологических барьеров (неловкости, стеснительности, замкнутости, скованности и т.п.). Время -15-20 мин.
3. "Мозговая атака" поставленной проблемы. Предварительно еще раз уточняется задача, напоминаются правила поведения в ходе игры. Генерирование идей начинается по сигналу преподавателя одновременно во всех студенческих рабочих группах. К каждой группе прикрепляется эксперт из числа студентов, задача которого фиксировать на бумаге выдвигаемые идеи. Время -10-15 мин.
4. Оценка и подбор наилучших идей. Пока эксперты на основе избранных критериев отбирают идеи, рабочие группы отдыхают. Время -10-15 мин.
5. Сообщение о результатах "мозговой атаки". Обсуждение итогов работы, оценка наилучших идей, их обоснование и публичная защита. Принятие коллективного решения.

Сценарий деловой игры

1. Во время игры нет ни начальников, ни подчиненных, ни новичков, ни ветеранов, есть ведущий и участники; никто не может претендовать на особую роль или привилегии; преимущества не дает даже авторство блестящих идей.
2. Участник игры должен стремиться не к демонстрации своих познаний и квалификации, а к решению выдвинутой проблемы.
3. "Мозговой штурм" требует полного раскрепощения мысли и свободы для выступления; чем неожиданней и необычней идея, тем больше оснований рассчитывать на ее успех.
4. Как бы фантастична и невероятна ни была идея, выдвинутая кем-либо из участников игры, она должна быть встречена с одобрением.
5. Категорически запрещены взаимные критические замечания и промежуточные оценки - они мешают построению и формированию новых идей.
6. Следует воздерживаться от перешептываний, переглядывании, жестов, которые могут быть неверно истолкованы другими участниками игры.
7. "Мозговая атака" не терпит шаблонного мышления; полное освобождение от плена стереотипов, стандартов и традиций - важнейшее условие успешного творческого поиска.
8. Если не хотите обречь поиск на неудачу, избегайте мысли, что обсуждаемая проблема может быть решена только известными способами.
9. Не допускайте суждения, будто данная проблема вообще не разрешима. Теоретически таких положений в практике не существует.
10. Попытайтесь с самого начала убедить себя, что положительное разрешение данной проблемы имеет для вас чрезвычайно важное значение.
11. Чем больше выдвинуто предложений, тем больше вероятность появления новой и ценной идеи.
12. В ходе игры допускаются и приветствуются дополнения и усовершенствования идей, предложенных вами или другими участниками "мозговой атаки".
13. Разрешается задавать вопросы коллегам с целью уточнения и развития их идей; вопрос не должен содержать в себе оценки или вашего отношения к идее.
14. Тщательно, но корректно формулируйте свои мысли, не огорчайтесь, если вас не поймут, сделайте попытку еще раз изложить идею.
15. Не ждите одобрений или осуждений вашего предложения со стороны коллег, лучше подумайте, как его можно усовершенствовать.
16. Не обращайтесь к руководителю "мозговой атаки" за поддержкой - до окончания игры он не имеет права на публичную оценку.
17. Если проблема в целом не поддается решению, попробуйте расчленить ее на составные элементы и поразмыслите над каждым из них в отдельности.
18. Используйте способ комбинирования приемов, решений, подсчетов, оценок; попытайтесь структурировать некоторую систему из казалось бы чуждых друг другу частей.
19. Осмысливая выдвинутую для решения проблему, можно попытаться сделать все наоборот; ставить задачу, обратную данной, изменить последовательность действий, операций, расположение деталей т.д.
20. Попробуйте для решения данной проблемы использовать известные вам способы и приемы, применение которых в других ситуациях дает положительные результаты.
21. Оценка и решение поставленной задачи не обязательно могут быть найдены только в фирме, попытайтесь вспомнить интересные неожиданные разрешения сходных проблем в других деятельности.
22. Не стесняйтесь произвольно менять параметры в поставленной проблеме: уменьшать или увеличивать стоимость, сроки, размеры, расстояния и т.д. Если идея решения будет найдена, ее можно доработать до уровня установленных фирмой границ.
23. В процессе "мозговой атаки" меньше обращайте внимание на возможные последствия, думайте о том, насколько ваше предложение может быть существенным для фирмы, в которой вы работаете.
24. Помните: оптимизм и уверенность удесятеряют умственную и психическую энергию человека
25. За пять минут до начала игры попытайтесь ответить на следующие вопросы:

* заслуживает данная проблема моего внимания?
* что дает ее решение?
* кому и для чего это нужно?
* что произойдет, если ничего не менять?
* что случится, если я не выдвину ни одной идеи?

Примерные ситуации для проведения "мозгового штурма"

Задание 1. Предложите несколько идей, которые вы реализуете, если вас назначат директора службы экономической безопасности фирмы (начальником финансово-экономической службы).

Задание 2. Действительно ли мужчины способнее женщин в управленческой деятельности? нет, объясните, почему возникло такое мнение. (Приведите максимум примеров.)

Задание 3. Если нарушитель технологической дисциплины фирмы по производству продукции, ведение которого осуждается в трудовом коллективе, поднялся бы и демонстративно вышел из помещения то какие действия вы предприняли бы и к чему бы они привели?

Задание 4. Какие идеи вы предложили бы для того, чтобы сократить число бракованной продукции выпускаемой фирмой?

Задание 5. Какое применение можно найти для женской пудреницы? (Дайте максимум идей.) Время на выполнение каждого задания - 5 мин.

***Занятие 2. Цель — предложить и обсудить варианты того, как избегать «дискриминационных выражений» во время собеседования при найме работника на должность руководителя.***

Кейс 1. Кандидат — привлекательная молодая женщина, которая рассматривается на должность инженера-стажера в компании, где уже работают пять таких стажеров, все молодые мужчины. По образованию она вполне подходит для этой должности, но вы понимаете, что ее присутствие будет сильным отвлекающим моментом среди мужского коллектива. Ваши действия: каким образом вы можете обсудить с ней эту проблему, не нарушая при этом трудового законодательства?

Кейс 2. Кандидат — молодой человек, чья кандидатура рассматривается на замещение должности воспитателя в молодежном клубе, организованном местным органом власти. Он обладает подходящей квалификацией, и вы бы хотели предложить ему эту должность, но вас беспокоит, что его внешний облик (серьги, кольца, шелковый шарф, маникюр и т.п.) может вызвать насмешки со стороны наиболее агрессивных подростков, с которыми ему предстоит работать. Ваши действия: как можно, не обидев его, обсудить с кандидатом эту проблему?

Кейс 3. Кандидат, чья одежда выдает в нем приверженца ортодоксального иудаизма, подал заявление на замещение должности руководителя рабочей группы. Кандидату придется работать в тесном контакте с членами группы, в которой некоторые исповедуют мусульманство, и, скорее всего, всем этим людям придется вместе обедать в одной столовой. Вы хотите спросить у кандидата: не возникнут ли из-за этого какие-либо проблемы? Ваши действия: как можно корректно поставить такой вопрос и провести беседу?

Кейс 4. Кандидат — женщина зрелого возраста. Она подала заявление на работу, где все ее коллеги, включая начальника и старшего менеджера, по крайней мере, на 20 лет младше ее. Вы хотели бы взять эту женщину на работу, но вам необходимо узнать, не возникнут ли у нее проблемы из-за разницы в возрасте. Ваши действия: как задать ей такой вопрос?

Кейс 5. Кандидат — беременная молодая женщина, специалист высокой квалификации. Вы хотели бы взять ее на работу, но вам нужно узнать ее планы по поводу декретного отпуска, его сроков и т.д. Ваши действия: как корректно задать ей этот вопрос?

***Занятие 3.*** В российской практике бизнеса все чаще используются различные ново­введения, касающиеся мотивации труда, чтобы сделать его более плодо­творным, эффективным. Среди таких инноваций — установление для конкретного работника нестандартного, льготного рабочего режима. Этот вид мотивации у нас пока используется мало. Тем не менее он считается одним из эффективных, особенно па малых частных пред­приятиях, среди лиц таких профессий, как врачи, юристы, преподаватели, управляющие, технические работники и работники сферы об­служивания.

Работники назначают себе время начала и окончания работы по своему усмотрению, лишь бы они устраивали руководителей и было бы достаточно времени, чтобы выполнить требуемую работу. Один трудится с 8 до 16, другой — с 12 до 20 часов. Если вы справляетесь со своей работой скорее, ваше дело — идти домой или работать допол­нительно. В некоторых организациях имеется четыре или даже пять смен. Иногда гибкие смены приводят к сокращенной рабочей неделе, обычно четырехдневной, с тремя выходными. Некоторые компании установили «материнские смены», которые приспособлены к часам посещения детьми школы. Женщина не покидает организацию в пе­риод вынашивания ребенка и воспитания детей раннего возраста. Мно­гие предприятия дают возможность студентам работать во время «окон» в их учебных расписаниях. Гибкие смены снижают случаи укло­нения от работы, опозданий и текучести рабочей силы, повышают на­строение работников и производительность груда.

Вопросы:

1 Если руководство организации предложило бы вам гибкий график трудовой деятельности, как бы вы на это отреагировали и почему?

2 Как вы полагаете, в чем интерес руководства организации при предоставлении работникам льготного режима работы?

3 Если бы вы были руководителем, то каким образом организова­ли бы работу по контролю за количеством и результатами труда сотрудников?

***Занятие 4.***

Используя маркетинговые планы рассчитайте доход дистрибьютера.

***Занятие 5.***

Цели:

- показать, что означает термин «цель»;

- проиллюстрировать подходы к формулировке целей;

- научить качественному анализу формулировок целей.

Что нужно знать для выполнения задания.

Цели — это поддающи­еся измерению результаты, которых пытается добиться менеджер. Они помогают менеджеру разработать план по превращению ожиданий и желаний в реальность. Заявления о целях присутствуют в большинстве случаев мотивации в организациях. Например, в программах корректировки поведения на цели направлены все меры по изменению поведения.

Формулировка и оценка целей многим кажется простым делом, но зачастую эта-работа не налажена в организациях удовлетворительным образом. Нередко цели плохо сформулированы из-за дефицита времени, прошлых привычек и недостаточного внимания к особенностям заявления о целях.

При подготовке целей следует руководствоваться несколькими ре­комендациями.

1. Удачно составленное заявление о целях содержит следующие четыре элемента:

- глагол действия или достижения;

- единственный и поддающийся измерению результат;

- дату завершения;

- издержки в виде усилий, ресурсов, денег или сочетания этих факторов.

2. Удачно составленное заявление о целях должно быть кратким. Это не абзац — достаточно одного предложения.

3. Удачно составленное заявление о целях определяет лишь «что» и «когда» и не говорит о том, «как» и «почему».

4. Удачно составленное заявление о целях должно быть напряженным и реальным. Оно призвано побудить индивида мобилизовать свои умения, способности и усилия.

5. Удачно составленное заявление о целях должно быть содержательным и отражать важную, первоочередную задачу.

6. Удачно составленное заявление о целях должно быть приемле­мым для вас, с тем чтобы вы приложили максимум усилий для достижения цели.

Модель заявления о целях может быть, например, такой: обеспечить (глагол действия или достижения) (единственный результат) к (дате — она должна быть реальной) путем (усилие, используемые ресурсы, затраты).

Пример:

Снизить издержки производства единицы зубной пасты «Мятная» не менее чем на 3% к 1 июня путем затрат на переналадку оборудования на сумму свыше $45 тыс.

Задание. Рассмотрите приведенные далее четыре заявления о целях и изложите в письменном виде критические замечания о них. Удачное ли это заявление о целях? Почему? Обсудите свою точку зрения в игровой группе.

* 1. Помочь заработать деньги на оплату моей учебы.
  2. Найти, по меньшей мере, 10 новых друзей.
  3. Уделять учебе не менее трех часов в день, семь дней в неделю, начиная с понедельника и до конца семестра.
  4. В течение следующего года больше времени посвящать чтению журналов, посвященных менеджменту и бизнесу.

***Занятие 6.*** С. Т. в течение 4 лет работал помощником управляющего объектом. Он всегда демонстрировал высокий уровень компетентности и заинте­ресованности в выполнении обязанностей. Ему подчиняется началь­ник эксплуатации объекта (АХЧ) и два агента по недвижимости (арен­де), к которым он относится как к друзьям и уважаемым коллегам. Он хорошо владеет всеми техническими вопросами, может оказать под­держку там, где это необходимо. Он дружелюбен, дисциплинирован, полон энергии. Недавно управляющий поощрил его как одного из са­мых заинтересованных членов команды. С. Т. также получил благо­приятную характеристику во время пересмотра зарплаты, но надбавка к его жалованию оказалась символической. Это было связано с тем, что владелец хочет сократить затраты на недвижимость, так как бюджет компании скуден. Маловероятно, что кто-либо из служащих в бли­жайшее время освободит должность.

Личная цель С. Т. — получение займа и внесение первого взноса за дом, который он присмотрел. Его жена ждет пятого ребенка. В отли­чие от управляющего, он не имеет права на бесплатное жилье в районе, где находится объект.

На днях С. Т. подал заявление об отставке, заявив, что он получил предложение от финансовой корпорации занять должность управля­ющего по обслуживанию (начальника эксплуатации) офисного зда­ния в центре города (корпорация предлагает высокую зарплату и мно­гочисленные льготы своим сотрудникам). Однако этот новый поворот в карьере совсем не привлекает его (С. Т. на самом деле с удовольствием выслушивает жалобы клиентов и помогает им решить все жилищные проблемы). В то же время он означает высокую заработную плату. До рождения ребенка осталось всего 4 месяца, следовательно, малыша при­дется поместить в одной комнате с близнецами, Димой и Толей. К сожа­лению, девочки Люда и Вера стали в последнее время капризны и вы­двигают разнообразные требования, свойственные всем подросткам, воспитывающимся в семье, где только один телефон, один фен, одна ванная и один туалет, а комнат меньше, чем членов семьи. С. Т. не пред­ставляет себе, что можно предпринять в такой ситуации.

Вопросы:

* 1. Какие мотивации на иерархической лестнице «потребностей А. Маслоу» не удовлетворены?
  2. Возможно ли решить описанные в ситуации проблемы? Предло­жите ваши варианты.

***Занятие 7.***

Цели:

- проверить, что именно каждый из нас считает важным в своей карьере;

- проиллюстрировать трудности в планировании карьеры.

Что нужно знать для выполнения задания. Планирование карьеры связано с такими темами, как постановка цели, личностный рост и ин­дивидуальные различия.

Начало упражнения. Каждый студент должен выполнить следующее:

1 Нарисуйте горизонтальную линию, которая отражает прошлое, настоящее и будущее вашей карьеры. Отметьте на линии буквой X то место, где вы сейчас находитесь.

2 Слева o r X, на той части линии, которая отражает ваше прошлое, отметьте события вашей жизни, которые вызвали чувство удов­летворенности.

3 Проверьте эти события и определите решающие факторы, вы­звавшие у вас подобные чувства. Модель возникла? Напишите как можно больше о каждом событии и вашей реакции на него.

4 Справа от X, на той части линии, которая отражает ваше будущее, отметьте события, связанные с карьерой, которые, как вы ожидаете, вызовут реальное чувство удовлетворенности. При описании этих событий будьте, насколько это возможно, точны. Если вы можете написать только такие предложения, как «получение работы» или «получение большой зарплаты», то, возможно, ваши надежды, касающиеся карьеры, определены.

5 После определения будущих событий, связанных с карьерой, про- ранжируйте их от высшего к низшему в соответствии с осуществ­лением и удовлетворенностью, которых вы ожидаете от каждого.

6 Вернитесь назад, к пункту 3. Проранжируйте эти исторические события от высшего к низшему в соответствии с осуществлением и удовлетворенностью, которые обеспечивает каждое событие. Сравните эти две постановки событий. Они проранжированы последовательно? Ожидаете ли вы, что будущее будет отличаться от прошлого источниками осуществления и удовлетворенности? Если будущие ожидаемые источники совершенно отличаются от прошлых и действительных источников, то будете ли вы иметь реальное представление о будущем и что вам нужно для вашей карьеры?

Завершение упражнения. Каждый должен ответить на следующие вопросы и представить их на рассмотрение остальных студентов.

1. Какой из шести пунктов наиболее трудно выполнить? Почему?
2. Каковы основные категории осуществления и удовлетворения?

Критерии оценивания (За каждую выполненную практическую работу)

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы | Описание |
| 9-10 | выставляется студенту, если в ходе выполнения работы и при оформлении отчета по практической работе продемонстрировано полное понимание темы, текст работы подготовлен в соответствии с ней, продемонстрировано глубокое владение теоретическим и практическим материалом, в изложении присутствуют логичность и последовательность, культура письма, прослеживается творческий подход и оригинальность |
| 7-8 | выставляется студенту, если в ходе выполнения работы и при оформлении отчета по практической работе продемонстрировано полное понимание темы, текст работы подготовлен в соответствии с ней, продемонстрировано владение теоретическим и практическим материалом, в изложении присутствуют логичность и последовательность |
| 5-6 | выставляется студенту, если в ходе выполнения работы и при оформлении отчета по практической работе продемонстрировано понимание темы, текст работы подготовлен в соответствии с ней, продемонстрировано владение основными положениями теоретического и практического материала, в изложении присутствуют логичность и последовательность |
| 3-4 | балла выставляется студенту, если в ходе выполнения работы и при оформлении отчета по практической работе продемонстрировано неполное понимание темы, текст работы подготовлен в соответствии с ней, продемонстрировано неполное владение теоретическим и практическим материалом |
| 1-2 | выставляется студенту, если в ходе выполнения работы и при оформлении отчета по практической работе продемонстрировано фрагментарное понимание темы, текст работы подготовлен в соответствии с ней, продемонстрировано фрагментарное владение материалом |