

Комплект оценочных материалов по междисциплинарному курсу

МДК 02.01 Управление коллективом исполнителей

23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. Что не относится к понятию «управление персоналом»?

- а) процесс руководства отдельными людьми;
- б) метод общения с людьми;
- в) искусство управления;
- г) правильного ответа нет.

Правильный ответ: Д

Компетенции: ОК03,ОК04, ПК2.3

2. Менеджер по работе с персоналом - это:

- а) объект управления;
- б) субъект управления;
- в) исполнитель;
- г) аппарат управления;

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК01,ОК02, ПК2.3

3. Управление персоналом – неотъемлемая часть науки:

- а) менеджмент;
- б) маркетинг;
- в) сервисная деятельность;
- г) экономика предприятия;

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК03,ОК04,ОК05,ПК2.1, ПК2.3

4. Какой вид стратегии управления персоналом может быть рекомендован предприятиям, не располагающим достаточными финансовыми ресурсами?

- а) стратегия импорта;
- б) арендная стратегия;
- в) аутсорсинг;

г) стратегия самообеспечения.

Правильный ответ: Г

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1, ПК2.3

5. Для предприятия, имеющего филиалы в других регионах целесообразнее формировать структуру системы управления персоналом:

а) по функциональному принципу;

б) по территориальному принципу;

в) по смешанному принципу;

г) правильного ответа нет.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1- ПК2.3

6. При отборе кандидатов на должность начальника отдела маркетинга следует использовать:

а) «технология жесткого отбора»;

б) «технология умеренного отбора»;

в) смешанную технологию;

г) правильного ответа нет.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1, ПК2.3

7. К какому виду адаптации относится процесс привыкания работника к коллективу?

а) к общей адаптации;

б) к частной адаптации;

в) к социальной адаптации;

г) к профессиональной адаптации.

Правильный ответ: В

Компетенции: ОК01-ОК06, ПК2.3

8. К какому этапу рекрутинга относится оформление и подписание трудового договора?

а) к отбору;

б) к поиску;

в) к найму;

г) правильного ответа нет.

Правильный ответ: В

Компетенции: ОК01-ОК04, ПК2.1

9. В чём заключается различие между следующими вариантами арендной стратегии управления персоналом: «рентинг», «хайринг», «лизинг»?

- а) в продолжительности периодов;
- б) в работе с кадровым агентством;
- в) в подходе к обучению кадров;
- г) правильного ответа нет.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1- ПК2.3

10. Что означает такой принцип управления персоналом как «законность»?

- а) осуществление деятельности по управлению персоналом в строгом соответствии с существующими законами;
- б) последовательность в работе с персоналом;
- в) объективная оценка факторов макросреды;
- г) объективная оценка факторов внутренней среды.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1- ПК2.3

11. Кем определяется внутренняя мотивация?

- а) самим работником;
- б) работодателем;
- в) высшим менеджером;
- г) коллективом.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК01-ОК04, ПК2.1, ПК2.3

12. Чрезмерная централизация власти – это характерная черта:

- а) демократического стиля управления;
- б) авторитарного стиля;
- в) либерального стиля;
- г) правильного ответа нет.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК01-ОК06, ПК2.1, ПК2.3

13. Что означает такой принцип управления персоналом как реалистичность?

- а) признание основной роли закона в работе по управлению персоналом;

б) всесторонняя объективная оценка всех факторов внешней среды и внутренней среды;

в) плановность и последовательность в работе с персоналом;

г) достижение реальных целей.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

14. Несоответствие работника занимаемой должности определяется:

а) по результатам аттестации;

б) непосредственным руководителем;

в) менеджером по работе с персоналом;

г) директором.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1- ПК2.3

15. Выполнение работы по прямому принуждению это:

а) экономическая мотивация;

б) административная мотивация;

в) внутренняя мотивация;

г) внешняя мотивация.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1-ПК2.3

16. На чем основаны психологические методы управления персоналом?

а) на познании психологии человека и структуры его потребностей;

б) на отношениях власти и подчинения;

в) на использовании материальных стимулов;

г) правильного ответа нет.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1- ПК2.3

17. Наиболее действенными в рыночных условиях являются:

а) экономические методы управления персоналом;

б) социальные методы управления персоналом;

в) психологические методы управления персоналом;

г) организационно-административные методы управления персоналом.

Правильный ответ: А

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1- ПК2.3

18. Прямое административное указание, дисциплина, взыскание и поощрение относятся:

- а) к экономическим методам управления;
- б) к психологическим методам управления;
- в) к организационно-административным методам управления;
- г) к социальным методам управления.

Правильный ответ: В

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1- ПК2.3

19. Общественное поощрение деятельности работника трудовым коллективом является мерой:

- а) организационной мотивации;
- б) социальной мотивации;
- в) экономической мотивации;
- г) нематериальной мотивации.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК01-ОК10, ПК2.1- ПК2.3

20. Качество и количество выполненной работы за определённый период времени оценивается:

- а) высшим менеджером на уровне предприятия;
- б) непосредственным начальником на рабочих местах;
- в) менеджером по работе с персоналом на уровне предприятия;
- г) правильного ответа нет.

Правильный ответ: Б

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

Выберите все правильные варианты ответов

21. Что такое коллектив исполнителей?

- 1) группа людей, работающих над одной задачей;
- 2) набор работников, выполняющих индивидуальные задания;
- 3) организованная группа, участвующая в совместной деятельности;
- 4) сотрудники, которые не имеют общей цели.

Правильный ответ: А, В

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

22. Каковы основные функции управления коллективом?

- 1) планирование;

- 2) организация;
- 3) контроль;
- 4) увольнение сотрудников.

Правильные ответы: А, Б, В

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

23. Основные правила поиска, отбора, найма, адаптации и мотивации персонала организации определены:

- 1) в коллективном договоре;
- 2) в трудовом кодексе Российской Федерации;
- 3) в этическом кодексе поведения работников организации;
- 4) в положении о персонале организации.

Правильный ответ: Б, Г

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

24. Объявлен набор сотрудников на замещение должности технического исполнителя. Какую технологию отбора целесообразнее использовать в этом случае?

- 1) технологию умеренного отбора;
- 2) технологию жесткого отбора;
- 3) активную технологию;
- 4) пассивную технологию.

Правильный ответ: А, Б

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

25. Консервативные методы управления персоналом используются:

- 1) в условиях кризиса;
- 2) в посткризисный период;
- 3) на стадии формирования организации;
- 4) в условиях стабильного развития организации.

Правильный ответ: Б, Г

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

26. Материально-техническое обеспечение функционирования службы персонала – это:

- 1) мероприятия, нацеленные на удовлетворение службы персонала в материальных ресурсах;
- 2) нормативно-методическая база;
- 3) организационно-правовая база;

4) документационное обеспечение.

Правильные ответы: А, Б, В

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

27. Что относится к информационному обеспечению функционирования службы персонала?

- 1) нормативно-методическое обеспечение;
- 2) документационное обеспечение;
- 3) организационно-правовое обеспечение;
- 4) правильного ответа нет.

Правильные ответы: А, Б

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

28. Документация по управлению персоналом должна разрабатываться в соответствии:

- 1) с Трудовым кодексом Российской Федерации;
- 2) с Общероссийским классификатором управленческой документации;
- 3) с Указом Президента Российской Федерации;
- 4) с Конституцией Российской Федерации.

Правильные ответы: А, Б

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

Задание закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие между стилями управления и их характеристиками.

Стиль управления	Характеристика
1. Авторитарный	1) участие подчиненных в принятии решений
2. Демократический	2) жесткий контроль и директивный подход
3. Либеральный	3) свобода действий и минимальное вмешательство

Правильный ответ

1	2	3
Б	А	В

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

2. Установите соответствие между функциями управления и их описаниями

Функция управления	Описание
1. Планирование	1) оценка результатов и корректировка
2. Организация	2) распределение ресурсов и задач
3. Контроль	3) определение целей и задач

Правильный ответ

1	2	3
В	Б	А

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

3. Установите соответствие между типами команд и их характеристиками

Тип команды	Характеристика
1. Формальная команда	1) создана для выполнения конкретной задачи
2. Неформальная команда	2) работает в онлайн-формате
3. Виртуальная команда	3) возникает на основе личных связей

Правильный ответ

1	2	3
А	В	Б

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

4. Установите соответствие между методами мотивации и их примерами

Метод мотивации	Пример
1. Материальная мотивация	1) премии и бонусы
2. Нематериальная мотивация	2) командные мероприятия
3. Социальная мотивация	3) признание и похвала

Правильный ответ

1	2	3
А	В	Б

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

5. Установите соответствие между этапами командообразования и их описаниями

Этап командообразования	Описание
1. Формирование	1) установление норм и правил
2. Нормирование	2) обсуждение и разрешение разногласий
3. Конфликт	3) установление взаимопонимания

Правильный ответ

1	2	3
А	В	Б

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

6. Установите соответствие между типами лидерства и их характеристиками

Тип лидерства	Характеристика
1. Харизматичный	1) основан на обмене вознаграждений
2. Трансакционный	2) стремится к изменениям и развитию
3. Трансформационный	3) вдохновляет и мотивирует

Правильный ответ

1	2	3
В	А	Б

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

7. Установите соответствие между принципами управления и их описаниями

Принцип гибкости	Описание
1. Принцип единства команд	1) способность адаптироваться к изменениям
2. Принцип целостности	2) все действия должны быть согласованы
3. Принцип управления	3) управление должно учитывать все аспекты

Правильный ответ

1	2	3
Б	В	А

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

8. Установите соответствие между методами управления конфликтами и их описаниями

Метод управления конфликтами	Описание
1. Избегание	1) принятие решения, удовлетворяющего обе стороны
2. Конкуренция	2) устранение конфликта путем игнорирования
3. Компромисс	3) стремление к победе одной стороны

Правильный ответ

1	2	3
Б	В	А

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

9. Установите соответствие между уровнями управления и их характеристиками

Уровень управления	Характеристика
1. Стратегический	1) долгосрочное планирование и принятие решений
2. Tактический	2) повседневное управление и выполнение задач
3. Оперативный	3) реализация стратегий на уровне подразделений

Правильный ответ

1	2	3
А	В	Б

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

10. Установите соответствие между типами организационных структур и их описаниями

Тип организационной структуры	описание
1. Функциональная	1) разделение по функциям и задачам
2. Матричная	2) организация по продуктам или регионам
3. Дивизиональная	3) комбинация функциональной и проектной структуры

Правильный ответ

1	2	3
А	В	Б

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

Задание закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Установите правильную последовательность этапов управления проектом:

1. Определение целей проекта;
2. Планирование ресурсов;
3. Реализация проекта;
4. Контроль выполнения;
5. Закрытие проекта.

Правильный ответ: 1 → 2 → 3 → 4 → 5

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

2. Установите правильную последовательность этапов командообразования:

1. Формирование команды;
2. Конфликт;
3. Нормирование;
4. Исполнение задач;
5. Завершение работы.

Правильный ответ: 1 → 3 → 2 → 4 → 5

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

3. Установите правильную последовательность этапов мотивации сотрудников:

1. Определение потребностей;
2. Выбор методов мотивации;
3. Внедрение мотивационных мероприятий;
4. Оценка эффективности;
5. Корректировка мотивации.

Правильный ответ: 1 → 2 → 3 → 4 → 5

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

4. Установите правильную последовательность этапов оценки работы команды:

1. Сбор данных о результатах;
2. Анализ результатов;
3. Обсуждение с командой;
4. Формулирование выводов;
5. Разработка рекомендаций.

Правильный ответ: 1 → 2 → 3 → 4 → 5

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

5. Установите правильную последовательность этапов разработки стратегического плана:

1. Анализ внешней и внутренней среды;
2. Формулирование стратегических целей;
3. Определение миссии и видения;
4. Разработка тактических планов;
5. Оценка и корректировка стратегии.

Правильный ответ: 1 → 3 → 2 → 4 → 5

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

6. Установите правильную последовательность этапов управления изменениями:

1. Планирование изменений;
2. Оценка результатов изменений;
3. Идентификация необходимости изменений;
4. Внедрение изменений;
5. Закрепление изменений.

Правильный ответ: 3 → 1 → 4 → 2 → 5

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

7. Установите правильную последовательность этапов управления качеством:

1. Корректировка процессов;
2. Планирование контроля качества;
3. Анализ результатов контроля;
4. Исполнение контроля качества;
5. Определение стандартов качества.

Правильный ответ: 5 → 2 → 4 → 3 → 1

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

Задания открытого типа на дополнение

Дополните не достающую информацию в таблицах

1. Дополните этапы управления проектом, напишите этапы управления проектом:

Этапы управления проектом	Описание
Инициация	Оценка результатов, закрытие проекта и документирование
Завершение	Разработка детального плана, включая ресурсы и сроки
	Реализация плана, выполнение задач проекта
Мониторинг	Отслеживание хода выполнения и контроль за качеством
	Определение целей проекта и его обоснование

Правильный ответ: Планирование, исполнение

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

2. Дополните схему мотивации сотрудников, напишите факторы мотивации:

Факторы мотивации	Влияние на производительность
	Увеличивают заинтересованность в работе
Признание и похвала	Повышают самооценку и удовлетворенность
	Улучшают комфорт и производительность
Командный дух	Увеличивают сплоченность и сотрудничество
Возможности роста	Стимулируют развитие и карьерный рост

Правильный ответ: Финансовые стимулы, условия труда

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

3. Заполните таблицу управления конфликтами, напишите тип конфликта:

Тип конфликта	Причины конфликта	Способы разрешения
	Проблемы в организационной структуре	Медиация, открытое обсуждение
Ролевой	Неясность ролей и обязанностей	Четкое распределение ролей
	Недостаток информации или ее искажение	Обеспечение прозрачности информации
Целевой	Конфликт интересов между командами	Поиск компромисса, совместное планирование
Структурный	Личные разногласия, недопонимание	Пересмотр структуры, улучшение коммуникации

Правильный ответ: Межличностный, информационный,
Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

4. Дополните этапы оценки работы команды, напишите пропущенные этапы оценки работы:

Этапы оценки работы	Критерии оценки
	Соответствие поставленным целям
Сбор данных	Качество и полнота собранной информации
Анализ результатов	Оценка достигнутых результатов по сравнению с целями
Обратная связь	Уровень удовлетворенности команды и клиентов
	Внесение изменений в процесс работы на основе полученных данных

Правильный ответ: Определение целей, корректировка
Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

5. Дополните схему лидерства в команде, напишите пропущенный стиль лидерства:

Стиль лидерства	Преимущества	Недостатки
	Быстрое принятие решений	Низкая мотивация команды
Демократический	Высокая вовлеченность сотрудников	Долгий процесс принятия решений
	Свобода действий для команды	Возможность потери контроля
Трансформационный	Вдохновение и мотивация	Требует высокого

	команды	уровня доверия
Ситуационный	Гибкость в подходах	Необходимость быстрой адаптации

Правильный ответ: Авторитарный, либеральный

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Дайте ответ на вопрос

1. Опишите, какие ключевые качества, по вашему мнению, должен иметь лидер команды для эффективного управления коллективом исполнителей.

Вариант ответа: Ключевые качества, которые должен иметь лидер команды: коммуникабельность, эмпатия, уверенность, гибкость, стратегическое мышление.

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

2. Какую роль играет мотивация в управлении коллективом? Приведите примеры методов мотивации, которые могут быть применены в команде.

Вариант ответа: Мотивация играет ключевую роль в управлении коллективом, так как она напрямую влияет на продуктивность, удовлетворенность работой и общий климат в команде. Примеры методов мотивации: финансовые стимулы, нематериальные стимулы, обучение и развитие, гибкий график работы.

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

3. Как вы считаете, какое значение имеет коммуникация в управлении коллективом исполнителей? Приведите примеры успешной коммуникации и её влияния на работу команды.

Вариант ответа: Коммуникация имеет огромное значение в управлении коллективом, так как она обеспечивает координацию действий, уменьшает вероятность недопонимания и способствует созданию атмосферы доверия. Примеры успешной коммуникации: регулярные собрания, обратная связь, командные мероприятия.

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

4. Опишите основные причины конфликтов в коллективе исполнителей и предложите методы их разрешения.

Вариант ответа: основные причины конфликтов: недопонимание, конкуренция, неправильное распределение обязанностей, разные личностные стили и подходы к работе.

Методы разрешения: открытый диалог, посредник, обучение.

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

5. Укажите наиболее правильное определение карьеры .

Вариант ответа: Карьера — это последовательность профессиональных ролей и опытов, которые человек проходит в течение своей жизни, включая не только рабочие роли, но и образование, развитие навыков, личные достижения и социальные взаимодействия.

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Сотрудник, которого в ближайшем будущем планируется выдвинуть на руководящую должность, видит в работе начальника только преимущества, но не представляет ее реальных сложностей. Опишите, как бы вы показали сотруднику всю трудность и ответственность задач руководителя.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Сотруднику, который видит только положительные стороны руководящей должности, можно предложить переосмыслить свою точку зрения и рассмотреть более сложные аспекты этой роли:

Ответственность за команду: Как руководитель, ты не только отвечаешь за свои действия, но и за действия своей команды.

Управление конфликтами: Командная работа не всегда проходит гладко. Часто возникают конфликты и недопонимания между членами команды.

Принятие сложных решений: В роли руководителя тебе придется принимать непопулярные решения, которые могут не понравиться команде.

Долгосрочное планирование: Ты должен думать не только о текущих задачах, но и о создании стратегии на будущее.

Финансовая отчетность: Как руководитель, ты будешь нести ответственность за бюджет и финансирование своей команды или проекта.

Обратная связь и развитие команды: В твоих руках будет развитие и обучение сотрудников.

Таким образом, предложенный подход показывает, что работа руководителя — это не только привилегии, но и серьезные вызовы, которые требуют особых навыков и усилий.

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

2. Менеджеру по продажам предстоит пройти сложное обучение — освоение специфики продукции в течение двух недель. Он несколько демотивирован тем, что мог бы за это время осуществить ряд продаж и соответственно заработать. Сделайте рефрейминг ситуации как можно большим числом способов.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Чтобы помочь менеджеру по продажам увидеть обучение как значимую и ценную возможность, можно предложить несколько способов переработки его восприятия ситуации:

Инвестирование в будущее: Освоив специфику продукции, создаётся прочный фундамент для более успешных продаж в будущем.

Повышение уверенности: После обучения будет чувствовать себя уверенно при общении с клиентами, что значительно повысит шансы на успешную сделку.

Конкурентное преимущество: Клиенты чаще предпочитают работать с теми, кто глубже понимает продукт и может ответить на все их вопросы.

Ограниченное время на обучение: Всего две недели — это не так много времени, особенно если учесть, что знания, которые получаешь, останутся на протяжении всей карьеры и могут существенно увеличить твои доходы.

Улучшение навыков общения: Это поможет не только в этой должности, но и в будущих карьерах.

Возможность для сетевых контактов: На протяжении обучения, есть возможность познакомиться с другими профессионалами.

Получение сертификата или диплома: По окончании обучения можно получить сертификат, который повысит ценность как специалиста.

Используя эти подходы, менеджер сможет увидеть обучение как ценную возможность для роста и развития, а не как временную потерю.

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

3. Сотрудник вашего отдела допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные. Опишите действия руководителя.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Когда сотрудник допускает халатность, важно действовать осторожно и профессионально, чтобы не только решить текущую проблему, но и предотвратить подобные ситуации в будущем. Вот последовательность шагов, которые может предпринять руководитель:

Сбор информации: Сначала следует собрать все факты по делу.

Индивидуальная беседа: Провести встречу с сотрудником, чтобы обсудить инцидент.

Обсуждение последствий: Объяснить сотруднику, как его действия (или бездействия) повлияли на работу отдела и компании в целом.

Поиск решений: Побудить сотрудника вместе с руководителем разработать план по исправлению ситуации.

Предоставление поддержки: Обсудить, какие ресурсы или обучение могут помочь сотруднику избежать подобных ошибок в будущем.

Мониторинг прогресса: Регулярная обратная связь поможет выявить возможные проблемы и поддержит эмоциональное состояние сотрудника.

Оценка повторных инцидентов: Если подобное происходит повторно, необходимо рассмотреть возможность более серьезных последствий, таких как дисциплинарные меры.

Эти действия помогут не только разрешить текущую проблему, но и способствовать развитию культуры ответственности и внимательности в команде, снизив вероятность повторения подобных инцидентов в будущем.

Компетенции: Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

4. Когда сотрудники приходят к вышестоящему лицу с вопросом о возникшей сложной ситуации, тот раздражается и говорит о том, что они выдумывают проблемы сами. Проанализируйте, каковы могут быть причины такой ситуации.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Возможные причины раздражения вышестоящего лица:

Стресс и давление: Руководитель может находиться под значительным стрессом и давлением из-за выполнения высоких ожиданий или других организационных задач.

Недостаток информации: Возможно, у руководителя отсутствует полное понимание ситуации или нехватка данных по предыдущим решениям.

Коммуникационный разрыв: Сложности в коммуникации между уровнями управления могут возникать из-за разных методов и стилей общения.

Неопытность в управлении: Если руководитель относительно новичок в своей роли или имеет ограниченный опыт в управлении людьми, он может не знать, как правильно реагировать на вызовы.

Конфликтные отношения: Устойчивые межличностные конфликты между руководителем и сотрудниками могут привести к тому, что любые обращения воспринимаются как попытка давления или обвинения.

Системные проблемы: Он может чувствовать, что сотрудники сами должны решать проблемы, а не идти к нему за помощью.

Негативные предыдущие опыты: Это может формировать стойкое предвзятое мнение о подобных обращениях.

Личные обстоятельства: Ситуации за пределами работы, такие как проблемы в семье или личных отношениях, могут влиять на эмоциональное состояние руководителя и его реакцию на сотрудников.

Отсутствие ресурсов для решения проблем: Если руководитель понимает, что не может помочь решить возникшую проблему из-за ограниченных ресурсов или полномочий.

Недостаток доверия: Руководитель может не доверять сотрудникам и считать, что они не в состоянии сами справиться с трудностями.

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3

5. Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как Вы поступите? Опишите ваши действия.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Последовательность шагов:

Оценка ситуации: Прежде всего, быстро проанализирую оба задания (свое и задание, данное подчиненному). Определию приоритеты: какие сроки, ресурсы и важность каждого задания. Это поможет мне подготовиться к дальнейшему разговору.

Обсуждение с подчиненным: Я подойду к подчиненному, которому было дано новое задание, и выясню, насколько сильно оно вписывается в его текущие обязательства. Это поможет в дальнейшем диалоге.

Обращение к начальнику: Подготовлюсь к разговору с моим непосредственным начальником. Важно вести диалог в спокойной и конструктивной манере, не проявляя агрессии или недовольства.

Предложение решений: Я предложу возможные варианты для решения конфликта.

Согласование дальнейших шагов: Спрошу начальника, как лучше всего поступить в данной ситуации. Это может быть пересмотр приоритетов или даже возможность более детально объяснить подчиненному суть задач и их важность. Главное — обеспечить открытое и честное взаимодействие.

Поддержка подчиненного: После обсуждения с начальником я поговорю с подчиненным, чтобы объяснить, как мы решили эту ситуацию, и какие шаги будем предпринимать.

Важно сохранять спокойствие и быть конструктивным в подобной ситуации.

Компетенции: ОК01- ОК10, ПК2.1- ПК2.3