Томский межвузовский центр дистанционного образования

Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР)

кафедра эконом

**Контрольная работа**

по дисциплине «управление персоналом»

учебное пособие Ф.А. Красина «Управление персоналом»

Выполнила

Студентка гр.З-828-Б

Специальности 080105

Афонина Юлия Владимировна

27января 2008 г.

г. Нефтеюганск

1. Выберите хорошо знакомую вам должность, профессию. Определите, какими практическими навыками и личностными качествами должен обладать кандидат, претендующий занять эту должность.

Менеджер по продажам.

Менеджер по продажам является организатором выполнения торгового заказа, связующим между покупателем и торговыми и производящими организациями. Функции, которые он выполняет, зависит от специфики объекта продажи, величины и должностной структуры предприятия, в котором он работает. В его обязанности входит:

1) поиск покупателя;

2) переговоры с покупателями: выслушивание клиента, получение информации о его потребностях, поиск выгодных вариантов сделки и т.д.;

3) изучение свойств и качеств продаваемых товаров.

Личностные качества менеджера: внимательность, хорошая долговременная и оперативная память, умение принимать решения, хорошая дикция, творческое мышление, коммуникативные способности, ответственность.

Практические навыки: знание основ экономики, маркетинга, управления, права, психологии. Должен знать правила торговли товарами определенной группы, их ассортимент, назначение, способы использования и ухода за ними, срок хранения, требования, относящиеся к качеству товара, состояние потребительского спроса. Должен владеть навыками общения применительно к продажам, образование.

**1 Подготовьте 8-10 вопросов для отборочного собеседования с кандидатами на выбранную вами должность. Запишите вопросы и приведите желательных и нежелательных ответов кандидата. Цель проведения собеседования выяснить обладает ли претендент навыками и качествами, необходимыми для выполнения работы, описанной в задании 1**

Наиболее распространенные варианты вопросов собеседования:

1. Приходилось ли вам заниматься подомной работой?

(желательный ответ - да, этим же я занималась (ся) на предыдущей работе.

Нежелательный ответ – нет, я не когда не работала (л) в этой сфере, но хочу попробовать)

1. По какой причине вы ушли с предыдущего места работы?

(желательный ответ - сокращение штатов, задержка заработной платы, реорганизация предприятия и т.д.

Нежелательный ответ - возникновение конфликтов в отношениях с коллективом, начальством.)

1. Сколько мест работы вы сменили за последние 2 года?

(желательный ответ – за последние 2 года я сменил(ла) два места работы.

Нежелательный ответ – за последние 2 года я сменил(ла) 5 мест работы(это может насторожить работодателя)

1. Назовите несколько положительных качеств, которыми на ваш взгляд, вы обладаете.

(желательный ответ – внимательна(н), активная(н), коммуникабельна(н), умею принимать решения, умею находить подход к людям.

Нежелательный ответ - внимательна(н), активная(н), умею принимать решения, но не получается контактировать с людьми.)

1. Как хорошо вы знаете правила торговли товарами и права покупателей?

( желательный ответ – очень хорошо.

Нежелательный ответ – так как опыта нет, то об этом я не чего не знаю, но хочу научиться.)

1. В чем вы видите свои слабые стороны?

(желательный ответ – я думаю, что у меня нет таких недостатков.

Нежелательный ответ – я бываю очень раздражительным(ой) при общении с людьми.)

1. По какой причине вы выбрали эту специальность?

(желательный ответ – я думаю, что это мое призвание и с помощью ее хочу себя реализовать.

Нежелательный ответ – мне нужно заработать деньги)

1. Что вы знаете о нашей организации?

(желательный ответ – ваша организация продает качественный товар. По возможности я пытаюсь пользоваться только ею. Прекрасное обслуживание покупателей.

Нежелательный – к сожалению ничего.)

**2 Приведите примеры рекламных объявлений о вакансиях из газет, журналов, которые печатаются в Вашем регионе (не менее 3).Заполните таблицу, оценив каждый вид информации для всех объявлений: п - полная, о – отсутствует, н – неполная**

Объявление из газеты:

1)Требуется заместитель главного бухгалтера, экономист-финансист, секретарь. Резюме отправлять по факсу:8(3463)276932

2) В Уральский региональный банк требуются: кредитные эксперты по потребительскому кредитованию и кредитованию малого бизнеса, кассиры, операторы. Резюме по e-mail yana@utb.ru.

3) Требуется продавец-консультант в магазин «Real» (отдел сотовых телефонов). Требование: старше 20 лет, коммуникабельность, ответственность, приятная внешность. Тел. 8-912-414-888.

4) Агентству недвижимости требуются активные, коммуникабельные сотрудники. Опыт работы приветствуется. Зарплата достойная. Тел. 28-50-54.

5) Рекламному агентству требуется менеджер активных продаж (возраст от 22до30) опыт в сфере рекламы приветствуется. Резюме по e-mail apelsinra@inbox.ru . тел.8-909-604-1480

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Реклама организации | №1 | №2 | №3 | №4 | №5 |
| 1.Информация об организации | О | П | П | П | П |
| 2.информация о работе | Н | П | П | Н | П |
| 3.Требование к работнику | О | О | П | П | Н |
| 4.Информация о заработке и льготах | О | О | О | Н | О |
| 5.организационная и контактная информация | Н | Н | П | П | П |

**3 Какие системы мотивации применяются в Вашей организации? Если вы не работаете, рассмотрите возможные системы мотивации в хорошо знакомой Вам организации, например школа, магазин и т.д**

Мотивация это процесс побуждения себя и других к определенной деятельности, направленной на достижение личных целей или целей организации. В основе этого процесса лежит использование разнообразных мотивов, среди которых можно выделить материальные, социально-психологические, духовные, творческие и т.д. Основной мотивации является потребность. Потребности служат мотивом (побуждением) к действию. Важной категорией в теории мотивации является вознаграждение (все то, что человек считает для себя ценным).

Выделяют внутреннее вознаграждение – дает сама работа. Это чувство удовлетворения от труда, достижение результата или цели, самоуважение.

Внешнее вознаграждение - дает организация. Это зарплата, продвижение по службе, похвалы, признание коллег, дополнительные выплаты, дополнительный отпуск, награды. Так же к теории мотивации относят потребность власти – выражается как желание воздействовать на других людей. Потребность успеха – удовлетворяется процессом доведения работы до позитивного завершения, а не только занятием желаемой должности. Потребность причастности – испытываю люди, которые заинтересованы в наличии знакомых, налаживание дружеских отношений, оказание помощи другим.

Рассмотрим этот вопрос на примере организации ЗАО «Банк Русский Стандарт». Цель нашей организации заключается в привлечении как можно большего количества клиентов. Следовательно, вся работа возлагается на менеджеров. Для более эффективной работы менеджеров проводиться целый ряд мотиваций, со стороны руководителей:

1. более короткое рабочее время (с 10.00 до 18.00, включая обеденный перерыв с 13.00 до 15.00). Этот мотив позволяет иметь больше свободного времени сотруднику, естественно «переутомление» будет не так значительным.

2. улучшение рабочего климата (создание для сотрудника отдельного места работы, выделение каждому канцелярских товаров, в летнее время «присутствие» кондиционера и т.д.)

3. дополнительные выплаты (за перевыполнение рабочего плана определенный процент, за выход на работу в выходной.)

4. служебный автомобиль

5. награды (за активную работу)

6. проведение конкурсов, праздников, вечеринок (что помогает не только сосредотачиваться на работе, но и сблизиться с коллективом и начальством).

7. лучшие шансы для карьеры (это характеризуется хорошей работой, участием в жизни организации, и т.д.)

8. социальный пакет.

9. возможность бесплатно посещать фитнес-центр.

В прошлом году в нашем банке произошел случай. В связи с наступающим финансовым кризисом, значительно уменьшилось количество клиентов из-за отказа им по потребительскому кредитованию. Следовательно, финансовый бюджет компании снизился. Московское руководство решило сократить половину персонала, а оставшимся выплачивать зарплату, в течении нескольких месяцев, на уровне оклада. Наше руководство видело другой выход из этой ситуации. Каждому сотруднику предоставили свой рабочий план. После его выполнения, в случае оставшегося времени, позволили не выходить на работу. В случае перевыполнения плана, было решено оплатить эту работу по стоимости сверхурочных. В таком случае у сотрудников появился стимул выполнить эту работу, получить хорошую зарплату. А организация повысила свой финансовый капитал, увеличилось количество клиентов.

**4 Опишите реальную конфликтную ситуацию, произошедшую с Вами (дома, на работе, в институте), объясните, какого типа был конфликт, какие имел последствия и какими методами был разрешен**

Под конфликтом понимается столкновение противоположно направленных тенденций в психике отдельного человека, а также во взаимоотношениях людей, формальных или неформальных объединений, обусловленное различием взглядов, позиций, интересам по разным проблемам. Стороны находятся в конфликте, если действия одной из них оказывают отрицательное влияние на результат действия другой.

Конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. Или он может быть дисфункциональным и приводить к снижению личной удовлетворенности эффективности организации.

Внутриличностные конфликты - возникают в связи с необходимостью выбора между взаимоисключающими вариантами действия, несовпадением внешних требований и внутренних позиций, неоднозначностью восприятия ситуации, невозможностью реализовать себя в работе и поэтому неудовлетворенность. Межличностные конфликты – порождаются столкновением материальных интересов субъектов, проявляется как несовпадение характеров, взглядов, материальных ценностей. Конфликты между личностью и группой - обусловлены противостоянием индивидуальных и коллективных норм поведения. Открытый конфликт – находится под контролем, и менее опасен для организации. Скрытый – может не заметно подтачивать его основы, хотя внешне будет казаться, что все дела идут нормально.

По характеру объективные – связаны с реально существующими проблемами, возникающими в процессе функционирования и развития организации. Субъективные – обусловлены расхождением личных оценок тех иных событий или отношений между людьми. Они обусловлены эмоция эмоциями людей, называются эмоциональными.

Конструктивные – возможность рациональных преобразований, в результате которых устраняется сам объект конфликта. Деструктивный – конфликт не создающий возможностей для совершенствования внутриорганизационных процессов.

Пример конфликта: этот конфликт произошел со мной на работе. Во время рабочего дня ко мне подошел мужчина, желающий получить потребительский кредит. После предъявления паспорта, выясняется, что при замене паспорта не была поставлена печать с данными старого паспорта. Следовательно, появляется сомнение, в том, что является ли представленный паспорт, паспортом этого человека. Я прошу сходить его в паспортный стол за данной печатью. На что он мне отвечает: «такого сейчас не ставят, где я ее возьму, это займет много времени»(причем в грубой форме).У нас сложился неприятный разговор. Естественно, я отказываю в предоставлении кредита. Развернувшись он ушел. Придя на следующий день, принеся необходимую печать, все наш проблемы мигом разрешились. Он даже попросил прощения за свою грубость.

Я считаю, что эта ситуация относится больше к открытому конфликту.