Решите конкретные ситуации.

Ситуация 1.

Директор магазина поручил продавцу организовать погрузку тары на автомашину. Проверяя через некоторое время выполнение задания, он обнаружил, что продавец разговаривает по телефону, автомашина не загружена, а рабочие отдыхают. В данной ситуации директор может принять одно из следующих решений:

1) прервать разговор продавца и в повышенном тоне потребовать от него выполнения распоряжения; 2) организовать погрузку тары в автомашину лично; 3) поручить эту работу другому; 4) выяснить у продавца /когда он закончит по телефону/ причину невыполнения задания и принять соответствующее решение; 5) ничего не предпринимать.

Какое из предложенных решений наиболее правильное? Какие отрицательные последствия могут вызвать неприемлемые решения?

Ситуация 2.

Директор магазина прибыл в магазин в момент конфликта, возникшего между продавцом и покупателем. Какие возможные действия он предпримет в этом случае? Возможные варианты действия директора: 1) не вмешивайся в конфликт; 2) вызвать зав. секцией и поручить ему разобраться в возникшем конфликте; 3) выяснить сущность конфликта и принять одно из следующих решений: - потребовать от продавца удовлетворить претензию покупателя, если он прав, и извиниться перед ним; - потребовать от продавца прекращения общения с покупателем и сделать ему замечание за неправильное поведение; - разъяснить, в чем не правы продавец и покупатель (если это имеет место). Выбранные варианты действий директора магазина должны быть аргументированы.

Задание 3.

Упражнение «Принятие решения» Цель: упражнение позволяет принять решение в групповой дискуссии и понять различие между запрограммированными и непрограммированными решениями. Процедура Ниже приводится список типичных организационных решений. Необходимо определить, являются ли они программированными или нет. Упражнение сначала выполняется индивидуально (10 — 15 мин), а затем в малых группах (15—20 мин). При выработке группового решения нельзя пользоваться методами голосования или переговоров. В малых группах должно обсуждаться различие между запрограммированными и незапрограммированными решениями, и в каждом случае обсуждение должно продолжаться до тех пор, пока часть участников не согласится с одним из решений. В заключение в аудитории под руководством преподавателя проводится обсуждение групповых результатов и подводятся итоги (15— 20 мин). Список решений:

1. Наем заведующим специалиста в исследовательскую лабораторию компании, производящей сложную техническую продукцию. 2. Доведение мастером до рабочих дневного задания. 3. Определение финансовым директором размера дивидендов, которые должны быть выплачены акционерам на девятый год последовательной успешной финансовой деятельности компании. 4. Решение начальника о допущении официального отсутствия подчиненного на рабочем месте в связи с посещением им врача. 5. Выбор членами правления места для очередного филиала банка, уже имеющего 50 отделений в крупном городе. 6. Дача руководителем согласия на принятие выпускника юридического факультета университета на работу в аппарат крупной фирмы. 7. Определение годичного задания для ассистента профессора. 8. Дача начальником согласия на предоставление подчиненному возможности посетить учебный семинар в области его специализации. 9. Выбор авторами печатного издания для размещения рекламы нового вузовского учебника. \* 10. Выбор правлением компании места для строительства ресторана «Вкусно и быстро» в небольшом, но растущем городе, находящемся между двумя очень большими городами.