Министерство образования Республики Беларусь

Учреждение образования   
«Гомельский государственный университет

имени Франциска Скорины»

И.А. Шнып

**Менеджмент в торговле**

Задания к контрольной работе

для студентов 4 курса  
заочного факультета

специальности «Коммерческая деятельность»

Гомель 2016

# 1 Общие требования к содержанию и оформлению контрольной работы

Контрольная работа выполняется студентом на базе списка приведенной литературы, текстов лекций, лабораторных работ, справочных материалов по дисциплине «Менеджмент в торговле» и состоит из двух теоретических вопросов, пяти практических заданий и теста.

Контрольная работа выполняется по одному из предложенных вариантов. Выбор варианта задания определяется по предпоследней и последней цифре зачётной книжки. Контрольная работа, выполненная не по своему варианту, не рецензируется и не допускается к защите.

Контрольная работа оформляется на листах формата А4 шрифтом Times New Roman, 12-14, межстрочный интервал – одинарный, красная строка – 1,25см. Поля на странице: верхнее, нижнее – 2см., левое – 2,5см., правое – 1,5см.

Структура контрольной работы должна включать:

1. Титульный лист. Пример титульного листа приведен в приложении А.
2. Содержание, в котором перечисляются все разделы работы.
3. Введение с указанием номера варианта, точных формулировок вопросов и полного условия практического задания.
4. Ответы на два теоретических вопроса. Ответы на вопросы должны быть изложены полно, но лаконично, грамотно, логично. Ответ на каждый вопрос должен составлять по объему 2-5 машинописные страницы.
5. Описание решения практических заданий.
6. Определение темперамента и характера, используя тест.
7. Список использованных источников.

# 2 Варианты контрольной работы

Варианты контрольной работы приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Варианты контрольной работы

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вари-ант | ФИО | Вари-ант | ФИО | Вари-ант | ФИО |
| 01 | Агеенко Е.В. т. в. 1, 19,  п. з. 1, 9, 18, 27, 36 | 08 | Лапицкая И.В. т. в. 7, 25, п. з. 7, 15, 24, 33, 42 | 14 | Рябченко О.А. т. в. 13, 23, п. з. 4, 11, 23, 33, 39 |
| 02 | Берникова В.А. т. в. 2, 20, п. з. 2, 10, 19, 28, 37 | 09 | Лепешкова Т.Н. т. в. 8, 26, п. з. 8, 16, 25, 34, 43 | 15 | Селькович К.С. т. в. 14, 24, п. з. 5, 12, 24, 34, 44 |
| 03 | Будько И.И. т. в. 3, 21,  п. з. 3, 11, 20, 29, 38 | 10 | Мамонт М.В. т. в. 10, 27, п. з. 9, 17, 26, 35, 44 | 16 | Сусленкова М.А. т. в. 1, 15, п. з. 6, 13, 19, 27, 35 |
| 04 | Воробьева Ю.В. т. в. 4, 22, п. з. 4, 12, 21, 30, 39 | 11 | Механикова В.В. т. в. 9, 20, п. з. 1, 8, 20, 30, 40 | 17 | Суслова А.А. т. в. 2, 16  п. з. 14, 17, 26, 36, 43 |
| 05 | Грищенко Ю.В. т. в. 5, 23, п. з. 5, 13, 22, 31, 40 | 12 | Парис Е.О. т. в. 11, 21  п. з. 2, 9, 21, 31, 41 | 18 | Федорчук М.М. т. в. 3, 17, п. з. 6, 16, 25, 29, 37 |
| 07 | Ковальчук Д.А. т. в. 6, 24, п. з. 6, 14, 23, 32, 41 | 13 | Плотко Д.А. т. в. 12, 22  п. з. 3, 10, 22, 32, 42 | 19 | Шемердей А.В. т. в. 4, 18, п. з. 7, 15, 18, 28, 38 |

# 3 Теоретические вопросы

1. Основные концепции менеджмента
2. Особенности управления в европейских странах
3. Особенности американской модели менеджмента
4. Государственное регулирование торговли в ФРГ
5. Государственное регулирование торговли в Великобритании
6. Государственное регулирование торговли во Франции
7. Социально-психологические методы управления
8. Планирование как функция менеджмента
9. Типы планирования деятельности организаций торговли, шаги планирования
10. Текущее планирование в менеджменте организации торговли
11. Понятие организационной структуры управления и факторы, ее определяющие
12. Требования и принципы построения организационных структур управления организациями
13. Проектирование организационных структур управления торговыми предприятиями
14. Методы проектирования организационных структур управления торговыми предприятиями, их эффективность
15. Измерительные признаки результативности функционирующей организации
16. Методы стимулирования труда и персонала
17. Виды, типы и элементы контроля в менеджменте организаций торговли
18. Внешний и внутренний контроль (самоконтроль), его типы.
19. Процедура и шаги контроля
20. Специфические методы контроля в работе менеджера торговли
21. Характер и содержание труда руководителя торговой организации
22. Особенности организации труда руководителя
23. Основные правила работы с деловой корреспонденцией
24. План социального развития торгового коллектива
25. Формирование благоприятного социально-психологического климата в трудовом коллективе
26. Основные типы производственных конфликтов в торговле и их причины
27. Основные пути преодоления стрессовых ситуаций

**4 Практические задания**

1. Дайте характеристику школе научного менеджмента школе менеджмента: сущность, необходимые условия применения, основные достоинства и недостатки, область применения
2. Дайте характеристику школе административной (классической) школе менеджмента: сущность, необходимые условия применения, основные достоинства и недостатки, область применения
3. Дайте характеристику школе менеджмента человеческих отношений: сущность, необходимые условия применения, основные достоинства и недостатки, область применения
4. Дайте характеристику школе менеджмента и поведенческих наук: сущность, необходимые условия применения, основные достоинства и недостатки, область применения
5. Дайте характеристику современной школе менеджмента: сущность, необходимые условия применения, основные достоинства и недостатки, область применения
6. Дайте характеристику основных функций управлений и отделов Министерства торговли РБ
7. Дайте характеристику основных функций в области государственного регулирования министерства экономики, Общества защиты прав потребителей
8. Дайте характеристику основных функций в области государственного регулирования министерства иностранных дел, Белкоопсоюза
9. Дайте характеристику основных функций в области государственного регулирования Белорусской торгово-промышленной палаты, Белкоопсоюза
10. Приведите основные акты распорядительного воздействия в торговле
11. Перечислите разделы и их краткое содержание инструкции продавца, контролера-кассира магазина
12. Что относится к социально-психологическим методам прямого воздействия?
13. Опишите действия по реализации стратегий «Освоенный рынок, известный товар», «Новый рынок, новый товар»
14. Что относится к социально-психологическим методам опосредованного воздействия?
15. Опишите действия по реализации стратегии «Освоенный рынок, новый товар», «Новый рынок, известный товар»
16. Упорядочите цели торгового предприятия и представьте их в виде дерева целей. Цели торгового предприятия:1) контроль качества товаров; 2) управление заказами; 3) оценка финансового состояния предприятия; 4) бухгалтерская отчетность; 5) управление запасами; 6) ценообразование; 7) создание системы сбыта; 8) оценка результатов труда; 9) подбор и расстановка кадров; 10) реклама; 11) исследование рынка; 12) управление закупками товаров; 13) составление бюджета и разработка финансового плана; 14) управление хранением товаров; 15) получение прибыли и др.
17. Представьте процесс планирования в виде совокупности последовательных шагов и поясните содержание работ для каждого шага
18. Приведите примеры функциональной организационной структуры, опишите их достоинства и недостатки
19. Приведите примеры дивизиональной организационной структуры, опишите их достоинства и недостатки
20. Приведите примеры линейной и линейно-функциональной организационной структуры, опишите ее достоинства и недостатки
21. Приведите пример проектной структуры управления, опишите ее достоинства и недостатки
22. Приведите пример матричной организационной структуры, опишите ее достоинства и недостатки
23. Приведите достоинства и недостатки централизованных и децентрализованных организационных структур
24. Приведите организационную структуру Министерства торговли РБ. К какому типу организационных структур она относится?
25. Приведите нормативную базу для разработки положения об отделе предприятия торговли и общественного питания и должностной инструкции специалиста отдела. Разработайте примерное положение об отделе предприятия торговли и общественного питания и должностную инструкцию специалиста отдела
26. Приведите составные элементы оплаты труда в торговых организациях. Каким должно быть оптимальное соотношение данных элементов? Дайте подробное обоснование, укажите возможные достоинства и недостатки предлагаемого варианта. По каким основным критериям можно оценить результаты работы подразделения и отдельного работника?
27. Приведите формы морального стимулирования труда. Оцените важность этих форм с помощью коэффициентов, которые могут принимать значения от нуля до единицы. Считайте, что коэффициент=1, соответствует материальному стимулу, выраженному в размере 30% премии к должностному окладу
28. Приведите виды нарушений работников торговых организаций и определите наказания за недобросовестное отношение к своим должностным обязанностям. Обоснуйте свое решение
29. Приведите последовательность и содержание контроля. Какие действия предполагают основные этапы контроля?
30. Определите, как руководитель должен контролировать работу подчиненного. Работник А, молодой специалист с хорошей теоретической подготовкой, инициативный, не боится брать на себя ответственность. Работник В, с большим опытом работы, не инициативный, боится брать на себя ответственность.
31. Приведите пример применения различных систем мотивации
32. Определите, как руководитель должен контролировать работу подчиненного. Работник А, с большим опытом работы, инициативный, не боится брать на себя ответственность. Работник Б, молодой специалист со средней теоретической подготовкой, не инициативный, боится брать на себя ответственность
33. Определите, как руководитель должен контролировать работу подчиненного. Работник А, молодой специалист со средней теоретической подготовкой, инициативный, не боится брать на себя ответственность. Работник Б, молодой специалист с хорошей теоретической подготовкой, не инициативный, боится брать на себя ответственность
34. Во время разбора поступившей корреспонденции директора универмага заинтересовало предложение оптовой фирмы. Из-за чрезмерной загруженности на текущей неделе руководитель оставил этот документ у себя, предполагая, что в выходные дни ознакомится с ним дома. Правильно ли поступил директор в этой ситуации?
35. Определите, что руководитель торговой организации может делегировать подчиненным полностью, что – частично, а что не должен делегировать.
36. Механизм обнаружения проблем по своей сути является моделью контроля. Он содержит четыре элемента. Приведите в виде схемы процесс контроля над состоянием товарных запасов в магазине и опишите все элементы. В случае наличия сверхнормативных запасов какие меры можно предпринять?
37. Руководителю торговой организации надо возложить новую важную функцию на одного из подчиненных: 1) опытного работника, которому руководитель доверяет и который, по его мнению, хорошо справится с возложенной функцией, хотя он уже перегружен работой; 2) работника, в котором руководитель не очень уверен и который, по его мнению, не очень загружен работой. Какие проблему могут возникнуть в результате передачи новой функции?
38. Руководителю торговой организации надо возложить новую важную функцию на одного из подчиненных: 1) молодого специалиста, не имеющего практического опыта и стремящегося к профессиональному росту; 2) нового работника, специально принятого для выполнения этой функции; 3) опытного работника, которому руководитель доверяет и который, по его мнению, хорошо справится с возложенной функцией, хотя он уже перегружен работой. Какие проблему могут возникнуть в результате передачи новой функции?
39. Определите основные причины сопротивления работников при возложении на них новых функций и возможные пути нейтрализации причин
40. В течение дня руководителю предприятия торговли предстоят следующие дела: совещание – 40 минут; текущие дела – 1 час; подготовка доклада на совещание в министерстве – 2 часа; разбор почты – 30 минут; выезд для осмотра помещения для нового офиса – 1 час 30 минут; обсуждение с руководителями подразделений проекта плана на следующий квартал – 30 минут; контроль над выполнением задания, выданного сотрудникам – 20 минут; подготовка ответа партнеру на деловое предложение – 30 минут; телефонные звонки – 20 минут; составление плана работы на следующий день – 20 минут. Рабочий день руководителя с 9.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов. Составьте и обоснуйте план с учетом биоритмов человека.
41. Определите свой темперамент и тип характера. Подходите ли вы для руководящей работы?
42. Приведите стратегии поведения в конфликте. В каких случаях возможно использование конкретной стратегии?
43. Основные составляющие тарифной системы РБ
44. Разрешение конфликтов между работниками предприятий торговли и покупателями

5 Определите свой темперамент, используя тему 9 и таблицу, характеризующую темпераменты. Укажите в процентном отношении, например холерик – 60 %, сангвиник 40 %. Ответить на вопросы теста «Характеры» (находится в отдельном файле), определите свой характер (может подходить несколько). Зная свой темперамент и характер, определите, подходите ли вы для руководящей работы (низшего, среднего, высшего звена). Какими качествами обладаете для руководящей работы? Какие качества вам нужно развить, что стать руководителем (низшего, среднего, высшего звена)?

**Вопросы к зачету**

1. Предмет, задачи и содержание курса
2. Основные функции менеджмента
3. Основные концепции менеджмента
4. Особенности управления в европейских странах
5. Особенности японской модели менеджмента
6. Особенности американской модели менеджмента
7. Цели и задачи государственного регулирования торговли в рыночных условиях
8. Формы и методы государственного регулирования торговли
9. Основные инструменты государственного регулирования торговли
10. Государственное регулирование торговли в странах с развитой рыночной экономикой
11. Регулирование торговли в восточно-европейских странах
12. Регулирование торговли в странах СНГ
13. Регулирование торговли в РБ
14. Цели и основные принципы менеджмента
15. Экономические методы управления
16. Организационно-распорядительные методы управления
17. Социально-психологические методы управления
18. Планирование как функция менеджмента
19. Типы планирования деятельности организаций торговли, шаги планирования
20. Стратегическое планирование в менеджменте организации торговли
21. Текущее планирование в менеджменте организации торговли
22. Понятие организационной структуры управления и факторы, ее определяющие
23. Основные типы организационных структур управления
24. Требования и принципы построения организационных структур управления организациями
25. Проектирование организационных структур управления торговыми предприятиями
26. Методы проектирования организационных структур управления торговыми предприятиями, их эффективность
27. Содержательные теории мотивации и стимулирования труда
28. Процессуальные теории мотивации и стимулирования труда
29. Современные теории мотивации и стимулирования труда
30. Мотивация труда в менеджменте
31. Измерительные признаки результативности функционирующей организации
32. Методы стимулирования труда и персонала
33. Виды, типы и элементы контроля в менеджменте организаций торговли
34. Внешний и внутренний контроль (самоконтроль), его типы. Процедура и шаги контроля
35. Схема контроля и ее практическая реализация в организациях торговли
36. Типы систем контроля
37. Специфические методы контроля в работе менеджера торговли
38. Характеристика рабочего времени
39. Характер и содержание труда руководителя торговой организации
40. Особенности организации труда руководителя
41. Планирование рабочего дня руководителя
42. Способы установления приоритетов
43. Основные правила работы с деловой корреспонденцией
44. Методы изучения затрат рабочего времени
45. Анализ использования рабочего дня руководителя торговой организа­ции
46. Основные причины потерьрабочего времени и их устранение
47. Трудовой коллектив, его экономические и социальные функции
48. План социального развития торгового коллектива
49. Формирование благоприятного социально-психологического климата в трудовом коллективе
50. Сущность конфликта, его виды
51. Основные типы производственных конфликтов в торговле и их причины
52. Основные пути преодоления стрессовых ситуаций

*Рекомендуемая литература*

**Основная**

1. Бланк, И.А. Торговый менеджмент / И.А. Бланк. – М. : Эльга, 2009.
2. Гончаров, В. И.Менеджмент: учебное пособие / В.И. Гонча­ров. – Мн.: Соврем. школа, 2010.
3. Грибов В.Д. Менеджмент: учебное пособие / В.Д. Грибов. – М.: КноРус, 2015.
4. Кнышева Е.Н. Менеджмент: учебник / Е.Н. Кнышева. – М.: Инфра-М, 2015.
5. Короленок, Г.А.Менеджмент в торговле: учебное пособие / Г.А. Короле­нок. – Мн.: БГЭУ, 2007.
6. Короленок, Г.А.Менеджмент в торговле: практикум / Г.А. Короле­нок, Г.Г. Гоцкий, А.И. Ярцев. – Мн.: БГЭУ, 2009.
7. Короленок, Г.А.Менеджмент в торговле: учебник / Г.А. Короле­нок, Г.Г. Гоцкий. – Мн.: БГЭУ, 2012.
8. Национальная стратегия устойчивого социально, экономического развития Республики Беларусь на период до 2020 г. / Национальная комиссия по устойчивому развитию Республики Беларусь; Редколлегия: Я.М. Александрович и др. – Мн.: Юнипак, 2004.
9. Николаева Т. И. Менеджмент в торговле: учебное пособие / Т.И. Николаева. – М.: КноРус, 2006.
10. О защите прав потребителей: закон Республики Беларусь от 09 января 2002 г, № 90-З (редакция 8 июля 2008 г., № 366-З) // Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь. – 2008. – № 170.
11. О торговле: закон Республики Беларусь от 28 июля 2003 г., № 231-З // Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь. 2003. – № 87.
12. Рубцова Л.И. .Основыменеджмента в торговле: учебник / Л.И. Рубцова. – М.: Феникс, 2006.
13. Фаррахов А.Г. Менеджмент: учебное пособие / А.Г. Фаррахов. – 2-е изд., испр. – Спб.: Питер, 2014.
14. Шеметов, П.В.Менеджмент: управление организационными систе­мами: учебное пособие / П.В. Шеметов, Л.Е. Чередникова, СВ. Петухова. – М.: Омега-Л, 2007.

**Дополнительная**

* 1. Беляцкий, Н. П.Основы лидерства: учебник для студентов ву­зов специаль­ности «Менеджмент», «Экономика и управление на предприятии» / Н.П. Беляцкий. – Мн.: БГЭУ, 2006.
  2. Беляцкий, Н.П.Управление персоналом: учебное пособие для экономических специальностей вузов / Н.П. Беляцкий. – 3-е изд. испр. – Мн.: Книжный Дом «Экоперспектива», 2005.
  3. Брасс, А.А*.* Менеджмент: основные понятия, виды, функции: по­собие для подготовки к экзаменам / А.А. Брасс. – Мн.: Соврем. шк., 2006.
  4. Гладков И.С. Менеджмент: учебное пособие / И.С. Гладков. – М.: Проспект, 2015.
  5. Гончаров, В. И.Основы менеджмента: учебное пособие / В.И. Гонча­ров. – Мн.: Соврем. школа, 2006.
  6. Гоцкий, Г.Г*.* Менеджмент предприятия: практикум / Г.Г. Гоцкий. – 2-е изд. испр. – Мн.: БГЭУ, 2004.
  7. Основы менеджмента / под редакцией Н.П. Беляцкого. – Мн.: БГЭУ, 2006.
  8. Устойчивое развитие экономики Беларуси: теоретические и органи­зационные аспекты: монография / под общей редакцией В.Н. Шимова, Г.А. Короленка. – Мн.: БГЭУ, 2006
  9. Шимов, В.Н.Национальная экономика Беларуси. Потенциалы. Хозяйственные комплексы. Направления развития. Механизмы управления: учебное пособие /В.Н. Шимов и другие. – Мн.: БГЭУ, 2005.
  10. Янчееский, B.Г*.* Основы менеджмента: учебное пособие / В.Г. Янчевский. – Мн.: Тетра Системе, 2004.

**Приложение А**

**Министерство образования Республики Беларусь**

**Учреждение образования   
«Гомельский государственный университет**

**имени Франциска Скорины»**

**Заочный факультет**

**Кафедра коммерческой деятельности   
и информационных технологий в экономике**

## КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине

**«Менеджмент в торговле»**

#### Выполнил(а)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Группа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ зачётной книжки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проверил старший преподаватель кафедры

КД и ИТ в экономике И.А. Шнып

##### Гомель 2016