

# **ФАКУЛЬТЕТ ТРАНСПОРТУ, МЕНЕДЖМЕНТУ І ЛОГІСТИКИ**

**Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Зав. кафедри \_\_\_\_\_ О. Кириленко

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

## **ТИПОВІ ПРАКТИЧНІ СИТУАЦІЙНІ ЗАДАЧІ**

**з дисципліни «Креативне підприємництво і проектування»**

Розроблені к.е.н., доцентом кафедри МЗЕДП

Т. Остапенко

к.е.н., доцентом кафедри МЗЕДП

Ю. Коваленко

### **Ситуаційне завдання 1:**

Фірма «Reebok» (США), яка переважно випускає спортивне взуття (кросівки), побудувала філії в Таїланді та Тайвані. Основне місце збуту продукції – великі американські й європейські магазини.

Виникла проблема: не такі свідомі, як їх американські колеги, працівники підприємств у Таїланді і Тайвані стали розкрадати взуття з метою перепродажу.

Яким чином і якими методами креативного менеджменту можна вирішити ситуацію? Прийміть управлінське рішення, уявіть себе на місці керівника фірми «Reebok».

### **Ситуаційне завдання 2:**

Нещодавно у місті відкрився новий супермаркет. Відповідно, репутація ще не завойована. Стається неприємний випадок: до адміністратора супермаркету привселюдно голосно звертається жінка з претензією, що фарш, який вона купила дві години тому в цьому супермаркеті, зіпсований. Товарний чек у жінки є.

Яким чином і якими методами креативного менеджменту можна вирішити ситуацію? Прийміть управлінське рішення, уявіть себе на місці адміністратора супермаркету.

### **Ситуаційне завдання 3:**

Менеджер престижного ресторану замовив італійське вино, ірландське віскі, українську горілку (по 30 пляшок кожного) на банкет, що має відбутися 5 жовтня. Віскі і горілку вже отримано у потрібній кількості. Вино має прибути з Італії 4 жовтня. Проте, враховуючи тривалу процедуру розмитнення та оформлення дозвільних документів, навряд чи вино буде доставлено вчасно.

Яким чином і якими методами креативного менеджменту можна вирішити ситуацію? Прийміть управлінське рішення, як не підвести менеджера престижного ресторану та не втратити важливого клієнта. Уявіть себе на місці постачальника алкогольних напоїв.

#### **Ситуаційне завдання 4:**

Керівник підприємства «АстраШоу» уклав угоду на організацію концерту Олександра Розенбаума та на розповсюдження білетів. Вклавши значну суму коштів в організацію та рекламу, керівником досягнуто значних результатів – продано всі квитки на концерт. Але співак не приїхав.

Яким чином і якими методами креативного менеджменту можна вирішити ситуацію? Як повернути вкладені кошти підприємства та кошти покупців квитків? Прийміть управлінське рішення, уявіть себе на місці керівника підприємства «АстраШоу».

#### **Ситуаційне завдання 5:**

Уявіть себе директором спортивного магазину. У вас з минулого сезону залишився товар (спортивні костюми: жіночі та чоловічі). Повернути цей товар постачальникам ви не можете. Яке ваші дії, щоб якнайшвидше продати товар? Можливо знизити ціну і давати подарунок кожному покупцю костюмів (наприклад, шкарпетки та недорогі футболки)? Чи залишити все без змін і чекати, коли костюми продадуться?

Яким чином і якими методами креативного менеджменту можна вирішити ситуацію? Як повернути вкладені у спортивні костюми кошти?

#### **Ситуаційне завдання 6:**

На підприємстві працює штатний працівник, роботою якого керівник підприємства не задоволений. Працівник працює повільно, безініціативно та постійно чимось не задоволений – то виробничими умовами, то кліматом у трудовому колективі. Проте звільнитися не збирається. І підстав за трудовим законодавством України звільнити його у керівника немає.

Керівник все ж розуміє, що треба звільнити його підлеглого, але без шуму і скандалу.

Яким чином і якими методами креативного менеджменту можна вирішити ситуацію? Прийміть управлінське рішення, уявіть себе на місці керівника підприємства.

### **Ситуаційне завдання 7:**

Сьогодні, коли у місці існує більше 200 салонів краси, конкуренція в цій галузі є значною. Багато невеликих салонів та перукарень закриваються. Перукарі престижних салонів відвойовують кожного клієнта.

В одному із салонів краси найвищого рівня «Loreal», де ви працюєте адміністратором, майстер невдало зробив зачіску. Клієнтці це не сподобалось і вона не збиралася платити, ще й влаштували скандал.

Яким чином і якими методами креативного менеджменту можна вирішити ситуацію? Прийміть управлінське рішення, уявіть себе на місці адміністратора «Loreal» та зробіть все можливе, щоб не втратити цю клієнтку.

### **Ситуаційне завдання 8:**

Особливістю нічних клубів та казино є проблеми роботи з дратівливими та зарозумілими клієнтами. Ви – адміністратор нічного клубу «Софі». Знаходячись у залі клубу, ви спостерігаєте ситуацію, коли офіціантка випадково облила клієнта томатним соком. Здійнявся скандал.

Яким чином і якими методами креативного менеджменту можна вирішити ситуацію? Прийміть управлінське рішення, уявіть себе на місці адміністратора «Софі» та зробіть все можливе, що заспокоїти роздратованого клієнта і не втратити його.

### **Ситуаційне завдання 9:**

На ринку художніх картин міста пропозиції значно перевищують попит. Ви зголосилися бути менеджером художника-початківця. Художник є зовсім невідомим ні серед художнього бомонду, ні серед клієнтів.

Яким чином і якими методами креативного менеджменту можна вирішити ситуацію? Які ваші дії для зацікавлення роботами художника потенційних покупців?

### **Ситуаційне завдання 10:**

Ви працюєте на підприємстві, яке постачає імпортоване вино у ресторани. Трьом ресторанам, які добре продають вино, ви надали у тимчасове користування винні шафи (спеціальні холодильники для вина). Але в період кризи ці ресторани перестали продавати в достатній кількості вино. Вам потрібно забрати свої холодильники, щоб дати їх іншим ресторанам, які ви хочете зацікавити у співпраці. Зробити це треба так, щоб не образити керівництво цих ресторанів.

Яким чином і якими методами креативного менеджменту можна вирішити ситуацію?

### **Ситуаційне завдання 11:**

Ви – комерційний директор заводу з виготовлення бетону. Під час кризи клієнти перестали платити вчасно, а нові не хочуть купувати бетон, говорять, що немає «живих» коштів. Вам в кінцевому результаті необхідно збути бетон та отримати гроші.

Яким чином і якими методами креативного менеджменту можна вирішити ситуацію?

### **Ситуаційне завдання 12:**

У місті працює значна кількість дитячих магазинів. Існує потужна мережа дитячих супермаркетів, таких як «Антошка», «Дитячий світ».

Ви відкриваєте новий дитячий магазин середнього розміру.

Як ви зацікавите клієнтів? Яким чином і якими методами креативного менеджменту можна вирішити ситуацію? Подумайте над новими креативними ідеями.

### **Ситуаційне завдання 13:**

Ви працюєте провідним менеджером туристичної фірми «ТурЛьвів». У коло ваших обов'язків входить особистий супровід (в якості гіда) важливих VIP-клієнтів і VIP-груп.

В одній із таких поїздок в Африку вам довелося супроводжувати двох відомих персон. Там вам запропонували поїхати на екскурсію в дикі джунглі. Несподівано у гелікоптера відмовив двигун – і всі пасажери падають в озеро з крокодилами.

Наведіть креативні рішення у даній ситуації. Якими будуть ваші швидкі ідеї, дії?

### **Ситуаційне завдання 14:**

Компанія «Міраж» мала 20 точок гральних клубів та міні-казино. У зв'язку із Законом про заборону грального бізнесу всі ці об'єкти були закриті. Отже, залишилося 20 об'єктів, які необхідно якнайшвидше переорієнтувати на інший комерційний напрям.

Яким чином і якими методами креативного менеджменту можна вирішити ситуацію? Прийміть управлінське рішення, уявіть себе на місці керівництва компанії «Міраж».

### **Ситуаційне завдання 15:**

Один із провідних спеціалістів підприємства «АВС» часто запізнюється на роботу на 15-20 хвилин. Бригадир зробив йому зауваження – не подіяло. Пізніше аналогічне зауваження зробив і начальник зміни. Проте він продовжує запізнюватися. Ця ситуація була доведена до відома керівника підприємства.

Яким чином і якими методами креативного менеджменту можна вирішити ситуацію? Прийміть управлінське рішення, уявіть себе на місці керівника підприємства «АВС».