



**Szkolna
Olimpiada
Przedsiębiorczości**

SZKOLNA OLIMPIADA PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

**Zarządzanie ludźmi
[ZI]**

**TEST
Z KLUCZEM ODPOWIEDZI**

edycja III
eliminacje centralne

25 maja 2017 r.

Organizator Olimpiady:
Fundacja Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych

Patronat honorowy:
Ministerstwo Edukacji Narodowej

Test

1. Podejmowanie decyzji grupowych:
 - a. jest skazane na porażkę **(F)**
 - b. nie jest zalecane **(F)**
 - c. umożliwia zbudowanie dłuższej listy pomysłów na rozwiązanie problemu decyzyjnego **(P)**
 - d. może skłaniać do podejmowania bardziej ryzykownych decyzji **(P)**

2. BATNA jest elementem wykorzystywanym w:
 - a. negocjacjach **(P)**
 - b. motywacji **(F)**
 - c. komunikacji **(F)**
 - d. autoprezentacji **(F)**

3. Do podstawowych funkcji kierowniczych nie zaliczamy:
 - a. Planowania **(F)**
 - b. Organizowania **(F)**
 - c. Motywowania **(F)**
 - d. Kontroli **(F)**

4. Częścią delegowania jest:
 - a. wydanie polecenia znalezienia środków niezbędnych do wykonania delegowanych zadań **(F)**
 - b. przekazanie odpowiedzialności za wykonanie delegowanych zadań **(P)**
 - c. przekazanie uprawnień do wykonania delegowanych zadań **(P)**
 - d. samodzielne wykonanie części delegowanych zadań **(F)**

5. Sposobem rekrutacji zewnętrznej nie jest:
 - a. zamieszczenie ogłoszenia w prasie **(F)**
 - b. podjęcie współpracy z agencją rekrutacyjną **(F)**
 - c. uczestnictwo w targach pracy **(F)**
 - d. ogłoszenie o możliwości przejścia na wolne stanowisko skierowane do obecnych pracowników **(P)**

6. Przykładem materialnego narzędzia motywowania pracowników jest:
 - a. program szkoleniowy **(P)**
 - b. przydział bardziej odpowiedzialnych zadań **(F)**
 - c. publiczna pochwała ze strony zarządu przedsiębiorstwa **(F)**
 - d. premia **(P)**

7. Zgodnie z hierarchią potrzeb Masłowa:
 - a. pracowników motywują tylko narzędzia niepieniężne **(F)**
 - b. potrzeby przynależności są wyżej od potrzeb uznania **(F)**
 - c. skuteczność wpływu narzędzi motywacyjnych na pracownika zależy od tego, w jakim stopniu spełnia on swoje potrzeby **(P)**
 - d. pracowników motywują tylko narzędzia niematerialne **(F)**

8. Proces komunikacji:
 - a. jest efektywniejszy, jeśli strony wykorzystują techniki aktywnego słuchania **(P)**
 - b. jest utrudniony, jeśli jedna ze stron skupia się na ocenianiu **(P)**
 - c. podlega wpływom uwarunkowań psychologicznych **(P)**
 - d. jest procesem, który dotyczy wyłącznie kwestii merytorycznych **(F)**

9. Podział pracowników na grupy X i Y jest:

- a. częścią koncepcji Maslowa (F)
- b. częścią koncepcji Herzberga (F)
- c. sposobem na identyfikację pracowników, którzy będą źle pracować (F)
- d. częścią koncepcji Portera (F)

10. Arkadiusz i Beata są pracownikami różnych działów i od 2 godzin dyskutują, nie mogąc dojść do porozumienia w sprawie zadania, które mają wspólnie wykonać. W tej sytuacji:

- a. mamy do czynienia z konfliktem (P)
- b. mamy do czynienia z konfliktem, który może przynieść negatywne skutki (P)
- c. mamy do czynienia z konfliktem, który może przynieść pozytywne skutki (P)
- d. kierownictwo powinno bezzwłocznie ustalić kto ma rację i zakończyć dyskusję (F)

Polecenie do pytań 11-20:

Przeczytaj opis przedsiębiorstwa StartupClub i zapoznaj się z tabelami prezentującymi dane za ostatnie miesiące. Odpowiedz na pytania 11-20, bazując na informacjach podanych w tekście i tabelach. StartupClub to przedsiębiorstwo, które zajmuje się wynajmem biur początkującym przedsiębiorcom i małym zespołom, które rozwijają swoją działalność. W StartupClub do wynajęcia jest 1500 m² przestrzeni biurowej, w której znajduje się 250 miejsc pracy. 150 z nich wynajmowana jest freelancerom (czyli przedsiębiorcom pracującym samemu) na zasadach coworkingu. W przestrzeni coworkingowej miejsca pracy są zgrupowane w pomieszczeniach, do których ma dostęp wielu najemców, z których każdy wynajmuje pojedyncze biurko. Pozostałe 100 miejsc pracy jest podzielone na mniejsze pokoje (od 3 do 6 miejsc pracy każdy), które wynajmowane są przez mikro i małe przedsiębiorstwa w całości dla ich zespołów. Wszyscy najemcy mają dostęp do szybkiego łącza internetowego i systemu drukowania. Każdy z najemców ma dodatkowo możliwość korzystania z powierzchni wspólnych: kuchni, jadalnie, kawiarni, pokoiów konferencyjnych, stref relaksu. Całość biura jest obsługiwana przez załogę StartupClub. Pracownicy zostali podzieleni na zespoły: promocji i wydarzeń (3 osoby), techniczny (2 osoby), obsługi klienta (4 osób) i porządkowy (2 osoby). Wszystkimi pracownikami kieruje bezpośrednio prezes Adam. Do obowiązków poszczególnych zespołów należy:

- zespół promocji i wydarzeń
 - przygotowywanie i planowanie promocji StartupClub,
 - prowadzenie komunikacji w mediach społecznościowych,
 - organizowanie wydarzeń promocyjnych dla społeczności,
- zespół techniczny
 - zapewnienie ciągłości działania infrastruktury informatycznej (łącza internetowe, serwery, system wydruku),
 - pomoc w podstawowych sprawach technicznych dla klientów,
- zespół obsługi klienta
 - prowadzenie recepcji,
 - kontakt z klientami,
 - kontakt z osobami zainteresowanymi wynajęciem biura (telefoniczny, e-mail),
 - prowadzenie rozliczeń z klientami (wystawianie faktur, przyjmowanie płatności, miękka windykacja, przekazywanie wystawionych faktur do firmy księgowej rozliczającej StartupClub),
 - obsługa systemów rezerwacji sal,
 - realizacja zamówień materiałów eksploatacyjnych oraz spożywczych udostępnianych w kuchni,
 - nadzór nad porządkiem w powierzchni biurowej,
 - wsparcie w pracach sekretarskich Adama.
- zespół porządkowy
 - pilnowanie bieżącego porządku w przestrzeniach wspólnych,

- o nadzór nad zewnętrzną ekipą sprząającą, która 2 razy w tygodniu sprząta gruntownie całość powierzchni w godzinach nocnych.

Realizacja powyższych obowiązków oznacza wsparcie firm zewnętrznych: biura księgowego, firmy sprząającej, firmy ochroniarskiej, agencji reklamy interaktywnej, firmy dostarczającej materiały biurowe i spożywcze.

StartupClub oferuje następujące produkty (tabela).

	Pakiet Minimum	Pakiet Podstawowy	Pakiet Podstawowy +	Pakiet Zespół
Formuła dostępu	Możliwość pracy na dowolnym wolnym biurku w strefie <i>coworkingu</i>	Możliwość pracy na dowolnym wolnym biurku w strefie <i>coworkingu</i>	Zarezerwowane biurko w strefie <i>coworkingu</i>	Wydzielona przestrzeń dla 3-6 osób
Ograniczenia	Maksymalnie 2 dni w miesiącu	Brak	Brak	Brak
Dostęp do pokoju konferencyjnego (wymaga rezerwacji)	30 zł/h	30 zł/h (dwie godziny w miesiącu gratis)	30 zł/h (dwie godziny w miesiącu gratis)	30 zł/h (dziesięć godzin w miesiącu gratis)
Cena miesięczna	100 zł	500 zł	800 zł	1800 – 2500 zł

W ciągu ostatnich 12 miesięcy liczba klientów nieznacznie zmieniła się. Tabela prezentuje ich liczbę oraz uzyskiwane przychody w rozbiu na poszczególne pakiety oraz przychody z wynajęcia pokoiów konferencyjnych.

	Pakiet Minimum		Pakiet Podstawowy		Pakiet Podstawowy +		Pakiety Zespół		Pokoje konferencyjne	Przychody razem
	Liczba klientów	Przychody	Liczba klientów	Przychody	Liczba klientów	Przychody	Liczba wynajętych miejsc biurowych	Przychody		
kwiecień 2017	50	5 000 zł	70	35 000 zł	70	56 000 zł	80	40 800 zł	17 200 zł	154 000 zł
marzec 2017	55	5 500 zł	65	32 500 zł	71	56 800 zł	80	40 800 zł	16 340 zł	151 940 zł
luty 2017	49	4 900 zł	64	32 000 zł	69	55 200 zł	80	40 800 zł	15 480 zł	148 380 zł
styczeń 2017	52	5 200 zł	66	33 000 zł	71	56 800 zł	80	40 800 zł	16 168 zł	151 968 zł
grudzień 2016	49	4 900 zł	59	29 500 zł	65	52 000 zł	68	34 680 zł	15 652 zł	136 732 zł
listopad 2016	59	5 900 zł	67	33 500 zł	70	56 000 zł	68	34 680 zł	17 372 zł	147 452 zł
październik 2016	62	6 200 zł	70	35 000 zł	71	56 800 zł	68	34 680 zł	17 716 zł	150 396 zł
wrzesień 2016	60	6 000 zł	68	34 000 zł	70	56 000 zł	72	36 720 zł	17 372 zł	150 092 zł
sierpień 2016	48	4 800 zł	66	33 000 zł	66	52 800 zł	75	38 250 zł	16 340 zł	145 190 zł
lipiec 2016	47	4 700 zł	66	33 000 zł	64	51 200 zł	75	38 250 zł	15 480 zł	142 630 zł
czerwiec 2016	53	5 300 zł	71	35 500 zł	70	56 000 zł	72	36 720 zł	17 544 zł	151 064 zł
maj 2016	51	5 100 zł	70	35 000 zł	71	56 800 zł	72	36 720 zł	17 372 zł	150 992 zł
Suma Przychodów		63 500 zł		401 000 zł		662 400 zł		453 900 zł	200 036 zł	1 780 836 zł

Roczne (suma za ostatnie 12 miesięcy) koszty przedsiębiorstwa prezentuje tabela:

Wynajęcie powierzchni	480 000 zł
Opłaty leasingowe związane z wyposażeniem biura	240 000 zł
Wynagrodzenia pracowników	864 000 zł
Koszt mediów (internet, prąd, woda)	40 000 zł
Koszt obsługi księgowej	15 000 zł
Koszt ekipy sprzątającej	15 000 zł
Koszt materiałów eksploatacyjnych i artykułów spożywczych	10 000 zł
Bieżące naprawy	10 000 zł
Koszt kampanii w mediach społecznościowych	20 000 zł
Razem	1 694 000 zł

Prezes Adam jest szefem, który bardzo mocno angażuje się w pracę swoich pracowników. Lubi wiedzieć w szczegółach, co się dzieje w firmie i stara się codziennie znaleźć czas na rozmowę z każdym zespołem. W trakcie rozmów z uwagą wysłuchuje problemów, które występują w pracy i zazwyczaj sugeruje ich rozwiązania. To sprawdzało się przez pierwsze dwa lata rozwoju firmy, jednak ostatnio ten schemat zaczął się psuć. W zespole promocji i wydarzeń zostały rozpoczęte nowe projekty. Adam zgodnie ze swoim stylem mocno angażuje się w decyzje związane z projektami. Pracownicy zespołu próbowali przekonać go, że są w stanie sami przygotować większość prac, jednak Adam stoi na stanowisku, że sam podejmuje najlepsze decyzje. W związku z tym, że nowe prace zajmują dużo czasu, prezesowi nie starcza go na rozmowy z innymi zespołami. Sytuacja stała się trudna, gdy niedawno zespół techniczny musiał rozwiązać poważną awarię dostępu do internetu. Problem okazał się złożony. Pracownicy zespołu technicznego próbowali porozmawiać z Adamem nad rozwiązaniem problemu, bo klienci przestrzeni biurowych pozostawali bez łączności z siecią, ale prezes był na przedłużającym się spotkaniu ws. Wydarzenia promocyjnego. Pracownicy zespołu technicznego nie wiedzieli, co mają robić i byli zmuszeni poczekać na Adama. W efekcie przerwa w dostępie do internetu dla najemców biura trwała 3 godziny. To wywołało wiele skarg ze strony klientów, którzy pod wpływem emocji wyrażali swoje pretensje w stosunku do pracowników zespołu obsługi klienta. Pracownicy obsługi klienta nie czuli się winni i zaczęli obwiniać zespół techniczny. To doprowadziło do konfliktu, w którym obie strony oskarżają się o niekompetencję. Jeden z projektów prowadzonych w zespole promocji i wydarzeń dotyczy sprawdzenia nowych narzędzi reklamy. Do tej pory StartupClub wykorzystywał głównie reklamy w wyszukiwarce Google. Dane podsumowujące wszystkie kampanie z ostatnich miesięcy pokazują, że 1 000 zł przeznaczonych na kampanię w wyszukiwarce w ciągu miesiąca pozwala średnio na pozyskanie 4 nowych klientów: 3 – pakietu Minimum, 1 – pakietu Podstawowego. W lutym 2017 r. do firmy wpłynęła oferta jednej z agencji, która organizuje płatne kampanie reklamowe w serwisach społecznościowych kierowane do szczegółowo definiowanych segmentów klientów. Marzec i kwiecień 2017 r. były miesiącami, w których StartupClub zdecydowało się na testowe wdrożenie tych narzędzi reklamowych.

Pytania:

11. W StartupClub jest zatrudnionych:

- a. mniej niż 10 osób (F)
- b. więcej niż 10 osób (P)
- c. 11 osób (F)
- d. na podstawie tekstu nie da się tego ustalić (F)

12. Z punktu widzenia liczby pracowników StartupClub jest:

- a. mikroprzedsiębiorstwem (F)
- b. małym przedsiębiorstwem (P)
- c. średnim przedsiębiorstwem (F)
- d. dużym przedsiębiorstwem (F)

13. W StartupClub rozpiętość kierowania wynosi:

- a. mniej niż 10 osób (F)
- b. więcej niż 10 osób (P)
- c. 11 osób (P)
- d. na podstawie tekstu nie da się tego ustalić (F)

14. Z tekstu wynika, że Adam ma problem z:

- a. zarządzaniem czasem (P)
- b. delegowaniem zadań (P)
- c. rentownością przedsiębiorstwa (F)
- d. zbyt małą liczbą pracowników (F)

15. Z tekstu wynika, że Adam preferuje:

- a. demokratyczny styl kierowania (F)
- b. autokratyczny styl kierowania (P)
- c. podwładnych, którzy zgłaszają własne pomysły (F)
- d. podwładnych, którzy sami podejmują decyzje (F)

16. Aby zwiększyć efektywność przedsiębiorstwa Adam powinien:

- a. pozwolić pracownikom prezentować własne propozycje rozwiązań zgłaszanych problemów (P)
- b. zmienić pracowników zespołu obsługi klienta (F)
- c. delegować część uprawnień (P)
- d. zmienić pracowników zespołu technicznego (F)

17. Aby rozwiązać powstały konflikt Adam powinien:

- a. ustalić kto zawinił i ukarać winnych (F)
- b. pozwolić obu stronom przedstawić ich racje (P)
- c. pokierować oba zespoły tak, aby same wypracowały rozwiązanie konfliktu (P)
- d. nie wtrącać się (F)

18. Powstały konflikt pozostawiony swojemu biegowi może:

- a. utrudniać komunikację między zaangażowanymi zespołami (P)
- b. zakłócać pracę zespołu technicznego (P)
- c. wpływać na poziom obsługi klientów (P)
- d. rozprzestrzenić się na postronne osoby (P)

19. Sposób w jaki Adam podejmuje decyzje w każdym obszarze działalności przedsiębiorstwa:

- a. może demotywowwać pracowników (P)
- b. może motywować pracowników (F)
- c. zwiększa efektywność przedsiębiorstwa (F)
- d. jest neutralny dla działalności przedsiębiorstwa (F)

20. Współpraca z biurem księgowym jest przykładem:

- a. outsourcingu (P)
- b. leasingu pracowniczego (F)
- c. telepracy (F)
- d. złego zarządzania kadrami (F)