

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Щекина Вера Анатольевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 28.05.2024 08:01:40

Уникальный программный ключ:

a2232e5157e576551a8999b1e90892af53989420420336ffbf573a434e317789

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования**

«Благовещенский государственный педагогический университет»

ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Рабочая программа дисциплины

«УТВЕРЖДАЮ»

**Декан
индустриально-педагогического факультета
ФГБОУ ВО «БГПУ»**



**Н.В. Слесаренко
«20» марта 2023 г.**

Рабочая программа дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА

38.03.02 – «МЕНЕДЖМЕНТ»

Профиль

«МАРКЕТИНГ»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

**Принята на заседании кафедры
психологии
(протокол № 6 от «15» марта 2023г.)**

Благовещенск 2023

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА»

Направление подготовки
42.03.01 РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Профиль ИНФОРМАЦИОННЫЕ КОМПЬЮТЕРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РЕКЛАМЕ И СВЯЗЯХ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Пояснительная записка

1. Перечень планируемых результатов обучения: расширение у будущих специалистов сферы научных знаний о психологической составляющей современной управленческой деятельности; развитие у студентов умений управлять своим поведением, поведением других людей, эффективно строить свои отношения с коллегами по работе, подчиненными, должностными лицами.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие профессиональных компетенций (ПК-3):

владением навыками организационно-управленческой работы с малыми коллективами.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основные подходы и направления по отбору, оценке персонала и управлению персоналом;

уметь:

- принимать правильные и своевременные решения в процессе своей деятельности;

владеть:

- умениями ведения переговоров, выбора стиля руководства, оценки психологического климата, решения конфликтных ситуаций, обеспечения привлекательности работы в организации.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Психология менеджмента» относится к базовой части дисциплин гуманитарного, социального и экономического цикла (Б1.Б.6), на ОЗО (С.1. Б.6).

3. Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 ч.).

Программа предусматривает изучение материала на лекционных, лабораторных и практических занятиях. Предусмотрена самостоятельная работа студентов по темам и разделам. Проверка знаний осуществляется фронтально, индивидуально.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
Общая трудоемкость	72	2
Аудиторные занятия	36	
Лекции	14	
Практические занятия	22	
Самостоятельная работа	36	
Вид итогового контроля:		зачет

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ
ОЗО**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
Общая трудоемкость	72	2
Аудиторные занятия	10	
Лекции	4	
Практические занятия	6	
Самостоятельная работа	62	
Вид итогового контроля:		зачет

2. Содержание дисциплины «Психология менеджмента»

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п тем	Наименование тем и разделов	Всего часов	Аудиторные занятия		Сам. работа
			лекции	семинары	
1.	Психология менеджмента как отрасль психологии.	8	2	-	6
2.	Профессиональные качества и психологическая компетентность руководителя организации.	16	2	8	6
3.	Психология управления поведением.	16	4	4	8
4.	Индивидуальный стиль руководства.	16	4	4	8
5.	Психотехнологии делового общения. Психология манипулятивного воздействия.	16	2	6	8
Итого по курсу:		72	14	22	36

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

ОЗО

№ п/п тем	Наименование тем и разделов	Всего часов	Аудиторные занятия		Сам. работа
			лекции	семинары	
1.	Психология менеджмента как отрасль психологии.	6	-	-	6
2.	Профессиональные качества и психологическая компетентность руководителя организации.	18	2	2	14

3.	Психология управления поведением.	16	-	2	14
4.	Индивидуальный стиль руководства.	18	2	2	14
5.	Психотехнологии делового общения. Психология манипулятивного воздействия.	14	-	-	14
Итого по курсу:		72	4	6	62

Интерактивное обучение по дисциплине «Психология менеджмента»

№ п/п	Тема занятия	Вид занятия	Форма интерактивного занятия	Количество часов
1.	Профессиональные качества и психологическая компетентность руководителя организации.	ЛК	Лекция-дискуссия	2 ч.
2.	Психология управления поведением.	СЕМ	Case-study (анализ конкретных практических ситуаций)	2 ч.
3.	Индивидуальный стиль руководства.	СЕМ	Case-study (анализ конкретных практических ситуаций)	2 ч.
4.	Психотехнологии делового общения. Психология манипулятивного воздействия.	СЕМ	Case-study (анализ конкретных практических ситуаций)	2 ч.
				8 ч.

3. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ

Тема 1. Психология менеджмента как научная дисциплина.

Менеджмент как управление, научная организация труда и искусство управления. Менеджер как специалист по управлению. Психологизация менеджмента. Психология менеджмента как междисциплинарное научно-практическое направление. Объект и предмет психологии менеджмента. Задачи психологии менеджмента.

Тема 2. Профессиональные качества и психологическая компетентность руководителя организации.

Основные концепции личности руководителя в отечественной и зарубежной организационной психологии. Психологический портрет современного руководителя.

Понятие и характеристика профессионально значимых качеств личности руководителя организации. Управленческая концепция, ее роль в профессиональной деятельности руководителя. Аналитические, креативные и организаторские способности

руководителя. Характеристика психологической компетентности современного руководителя.

Тема 3. Психология управления поведением.

Управление поведением как воздействие. Виды психологических воздействий: административные, социально-психологические; психотерапевтические.

Власть и авторитет как атрибуты управления. Личностные основы власти: экспертиза и харизма. Организационные основы власти: право принятия решений; власть вознаграждения; власть принуждения; власть над ресурсами; власть связей.

Управление совместной деятельностью людей. Концепции управления совместной деятельностью: традиционная – теория X; новаторская – теория Y; антропоцентрическая – теория Z.

Тема 4. Индивидуальный стиль руководства.

Индивидуальный стиль руководства (ИСР) как манера управления людьми, которая проявляется в постановке целей, принятии решений, установлении обратной связи, способах разрешения конфликтов. Руководство и лидерство. Понятие, типология и психологические особенности стилей управления. Решетка менеджмента. Должностные уровни управленческих позиций руководителя. Карьерные устремления руководителя. Профессиональный и личностный рост руководителя. Надежность личности руководителя организации. Личный менеджмент и развитие потенциала лидера.

Классификации индивидуальных стилей руководства по К.Левину и Д.Беллу. Особенности женского руководства. Факторы, влияющие на формирование индивидуального стиля руководства.

Тема 5. Психотехнологии делового общения. Психология манипулятивного воздействия.

Типы организационных коммуникаций. Коммуникативные явления и процессы в организационных структурах. Виды межличностного общения.

Коммуникативное поведение менеджера. Уровни обмена информацией в процессе делового общения. Понятие и виды коммуникативных барьеров. Принципы эффективной коммуникации в организации. Социальный стереотип и его роль в деловом общении. Самопрезентация в процессе общения.

Организация взаимодействия в ходе общения. Характеристика стратегий межличностного взаимодействия. Психология переговорного процесса. Психотехнологии делового общения менеджера в различных ситуациях профессиональной деятельности. Психологическое воздействие в деловом общении.

Манипулирование в общении как обходные, косвенные способы влияния, с помощью которых людей побуждают принимать решение и реализовывать невыгодные для них условия, наносящие им больший или меньший ущерб. Цели манипулирования - позиционные и деловые. Объективные и субъективные условия, способствующие манипулированию.

Позиционные и деловые приемы манипулирования: наступление, ослабление позиции, демонстрация дружелюбия, поднятие авторитета, «набивание цены», демонстрация слабости, нанесение удара по слабому месту противника, обращение к чувствам, варьирование временем, выжидание.

Деловые приемы манипулирования: извлечение выгоды, уступки, косвенное побуждение к выбору, логические уловки, использование третьих лиц, признание очевидного. Тактика манипуляций подчиненных против руководителя. Меры контрманипулирования.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА»

4.1. Рекомендации по подготовке к занятиям

Знакомство с темой следует начать с прочтения всего текстового материала в полном объеме (первичное, ориентировочное чтение на общее понимание содержания и формирование завершенного образа темы). Затем необходимо опять начать чтение текстового материала лекции (погружающее чтение, обеспечивающее углубленное знакомство с темой), ориентируясь на запоминание фактических данных (даты, названия работ, фамилии ученых и т.д.) и уточняя с помощью глоссария содержание используемых терминов и понятий. После завершения изучения содержания темы следует, используя систему заданий и тестовых вопросов в практикуме, определить степень знакомства с базовыми положениями темы. Предлагаемый порядок работы с учебно-методическим комплексом может быть видоизменен и сокращен в зависимости от уровня подготовленности обучаемого и с учетом его индивидуально-психологических особенностей.

Прежде чем приступить к выполнению заданий для самоконтроля, студентам необходимо изучить рекомендуемую по каждой теме литературу. Общий список учебной, учебно-методической и научной литературы представлен в отдельном разделе пособия. Кроме того, в учебной программе по каждой теме указана основная и дополнительная литература. В процессе освоения дисциплины необходимо постоянно обращаться к глоссарию.

4.2. Разъяснения по работе с ситуационными задачами курса.

4.2.1. Ситуационные задачи курса представлены двумя типами заданий: тематическими и тестовыми.

4.2.2. Тематические и тестовые задачи представлены в «Практикуме» и завершают изучение дисциплины. Специфика решения тематических задач заключается в определении психологического явления и поиска наиболее оптимального способа решения; специфика тестовых задач заключается в выборе правильного ответа на вопрос и его психологического обоснования. Каждая задача оценивается по 5-балльной шкале. Курс считается освоенным, если студент решил правильно не менее 75% задач.

4.3. Разъяснения по работе с тестовой системой курса

4.3.1. Тестовая система курса представлена итоговым тестированием.

4.3.2. Итоговое тестирование представляет собой аттестационные педагогические измерительные материалы сквозного характера. Предлагаемые задания охватывают весь объем дисциплины. К каждому варианту теста прилагается спецификация, в которой указаны:

1. Инструкция.
2. Время выполнения.
3. Количество заданий.
4. Спецификация теста.
5. Оформление ответов: ответы указываются на специальном бланке (прилагается).

В каждом варианте теста приводятся критерии оценки. К каждому варианту прилагаются правильные варианты ответов, обращаться к которым следует только после самостоятельного выполнения заданий.

Тест считается выполненным, если Вы дали не менее 50% правильных ответов.

5. ПРАКТИКУМ

Тема 1. Управленческий потенциал руководителя и его составляющие.

План изучения темы.

1. Понятие об управленческом потенциале. Факторы, определяющие управленческий потенциал менеджера.
2. Ассертивность как составляющая управленческого потенциала руководителя.
3. Особенность поведения в конфликтных ситуациях как составляющая управленческого потенциала руководителя.
4. Локус контроля как составляющая управленческого потенциала руководителя.
5. Направленность личности как составляющая управленческого потенциала руководителя.

Литература

1. Коноваленко, В. А. Психология менеджмента. Теория и практика: учебник для бакалавров / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 368 с. – Серия: Бакалавр. Базовый курс.
2. Шпалинский В.В. Психология менеджмента: Учебное пособие. / В.В.Шпалинский. – М., 2000. – 184 с. – с.46-51, 75-98, 132-136.

Психодиагностический инструментарий.

1. Тест «Ассертивность и способность к ассертивности» С. Левинсона.
2. Тест «Предрасположенность личности к конфликтному поведению» К.Томаса.
3. Тест «Уровень субъективного контроля личности» Дж. Роттера.
4. Ориентационная анкета для изучения вектора направленности личности В.Басса.

Тема 2. Самооценка и уровень притязаний в структуре профессионально значимых качеств менеджера.

Вопросы по теме 2.

1. Понятие о самооценке.
2. Самооценка и уровень притязаний.
3. Влияние самооценки на результаты деятельности.

Задания по теме 2.

1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом по теме занятия.
2. Подготовьте бланки №1 и №2 для определения самооценки и уровня притязаний.
3. Подготовьте бланки №3, 4, 5 для определения собственных сильных и слабых сторон.

Оборудование

Бланк №

№ п/п	Название качества	Я	Идеал	d	d ²
1.	Умение организовать людей				
2.	Дисциплинированность				
3.	Знание фактов, владение данными				
4.	Самостоятельность				
5.	Умение организовать свою работу				
6.	Целеустремленность				
7.	Внимательное отношение к людям				
8.	Единство слов и действий				
9.	Умение выслушать				

Психодиагностический инструментарий

1. Тест «Определение потенциала предпринимательских качеств».
2. Тест «Определение целеустремленности».

Оборудование

1. Бланки для регистрации результатов.

Самостоятельная работа по теме 3.

1. Выполните письменный самоанализ планирования своего времени на бланке №3.
2. Выполните письменный самоанализ достижения профессиональных целей на бланке №4.

Литература

1. Психология управления. Практикум./ Под ред. Н.Д.Твороговой. – М., 2001. – 368 с. – СС.29-34, 46-47.

Бланк №1

Инструкция: Напротив каждого пункта пометьте свой ответ. Он может быть как утвердительным, так и отрицательным. Опять же, речь не идет об ответах правильных или неправильных. Все зависит от вашей внутренней позиции, от того, каким действиям вы отдаете предпочтение.

1.	Вы способны кому-либо, невзирая на возраст, пол и положение этого человека, сказать о том, что считаете важным?	Да	Нет
2.	Сумел ли вам кто-нибудь в последнее время навязать что-либо такое, чего сами вы не желали и в чем не видели необходимости?	Да	Нет
3.	Вам лучше среди людей, чем наедине с собой?	Да	Нет
4.	Вы отдаете предпочтение письменной форме волеизъявления перед устной и телефонной?	Да	Нет
5.	Если в ресторане вас не удовлетворит качество еды, вы просто вернете ее?	Да	Нет
6.	Вас одолевает чувство тревоги и страха?	Да	Нет
7.	Вы согласны с выражением: «Главное - бороться, неважно, что при этом бываешь бит?»	Да	Нет
8.	Вы часто размышляете о том, почему другие поступают так, а не иначе, хотя эти мысли и не доставляют вам удовольствия?	Да	Нет
9.	Выступления на публике действуют на вас как допинг?	Да	Нет
10.	Другие нередко используют вас и даже эксплуатируют?	Да	Нет
11.	Вы способны идти к своей цели, не оглядываясь ни направо, ни налево?	Да	Нет
12.	Вам долгое время не дают покоя обиды и непонимание со стороны других?	Да	Нет
13.	Вы можете посмеяться над сальным анекдотом?	Да	Нет
14.	В жизни вы способны на многое, но что в этом проку, если окружающие постоянно вставляют вам палки в колеса и делают все для того, чтобы дела у вас шли как можно хуже?	Да	Нет
15.	Вы способны просить об одолжении?	Да	Нет
16.	Забыв что-либо сделать или сделав что-либо не так, вы извиняетесь?	Да	Нет
17.	Вы охотно хвалите других, даже в случае, если результат их деятельности еще не кажется вам достаточно высоким?	Да	Нет
18.	Вы способны обойти вниманием (пропустить мимо ушей, не заметить) ошибку другого, даже если она касается чего-то весьма существенного?	Да	Нет
19.	Вы согласны с тем, что великодушные - королевское качество?	Да	Нет
20.	Вы согласны с замечанием: «Куда это меня заведет, если я буду интересоваться каждой сплетней о своей особе?»	Да	Нет

Оценка потенциала предпринимательских качеств

Инструкция: в каждом из пунктов найдите то определение качеств, которое вам присуще.

Вы – человек, который...

Инициатива

1. Ищет дополнительные задания, выдвигает новые интересные идеи.
2. Находчив, смекалист при выполнении заданий.
3. Выполняет необходимый объем работ без указаний руководства, но не более того.
4. Ждет указаний, не проявляет инициативы.

Отношение к другим

1. Некоммуникабельный, замкнутый, порой сварливый.
2. Иногда с ним трудно работать и общаться.
3. Приятный в общении, вежливый.
4. Дружелюбный.

Лидерство

1. Ведомый.
2. Стремится быть ведущим.
3. Умело отдает эффективные приказы и распоряжения.
4. Сильный, внушает уверенность и доверие.

Ответственность

1. Проявляет ответственность при выполнении поручений.
2. Соглашается с поручениями, хотя и не без протеста.
3. Неохотно выполняет любые задания.
4. Уклоняется от любых поручений.

Организаторские способности

1. Умеет убеждать людей, умело оперируя фактами, логически их выстраивая.
2. Способный организатор.
3. Средний организатор.
4. Не умеет организовать людей в их работе.

Решительность

1. Сомневающийся, боязливый.
2. Быстро принимает решения, но часто делает ошибки.
3. Основательный, осторожный и осмотрительный.
4. Умеет быстро принимать эффективные и наилучшие решения, настойчиво и последовательно их реализует.

Упорство

1. Целеустремленный, нелегко обескуражить трудностями.
2. В работе склонен проявлять упорство.
3. Средний уровень упорства в достижении поставленных целей.
4. Почти никакого упорства.

Проанализируйте, как вы проводите свое время. Прежде всего укажите, сколько времени у вас уходит на следующее:

1) работу, которую вы выполняете в силу своих обязанностей, но без удовольствия (например, _____);

2) работу, которую вы делаете по своему собственному желанию (например, _____);

3) деятельность, приносящую удовольствие (например, _____);

4) планирование будущего (например, _____);

5) пустое времяпрепровождение (например, _____);

6) другое (а именно - _____).

Разделите оба круга на соответствующие сектора так, чтобы отразить свой распорядок дня (длина окружности делится на 24 части, одно деление равно 1 ч).

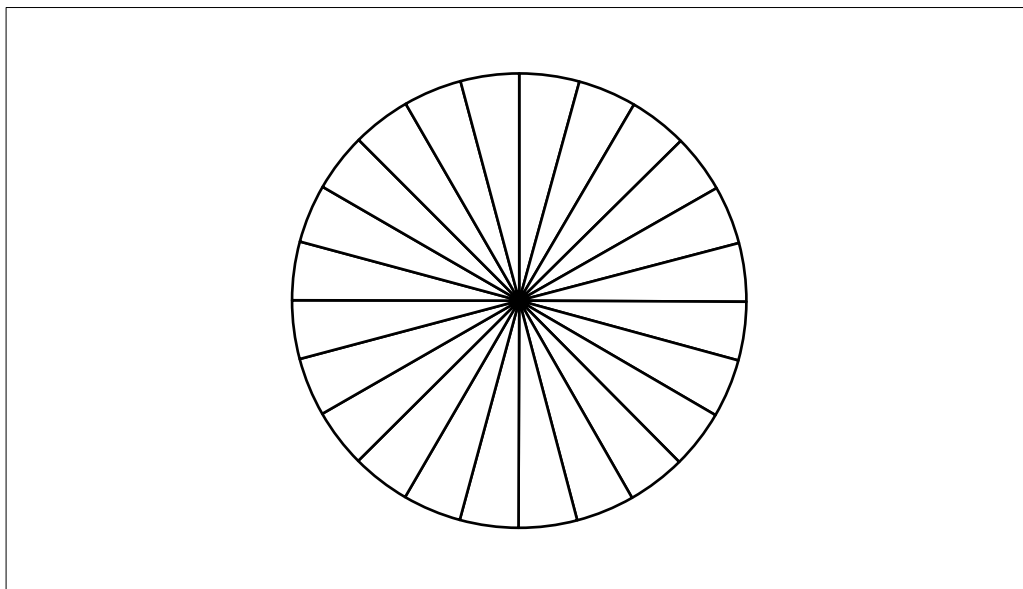


Рис.1. Типичный день

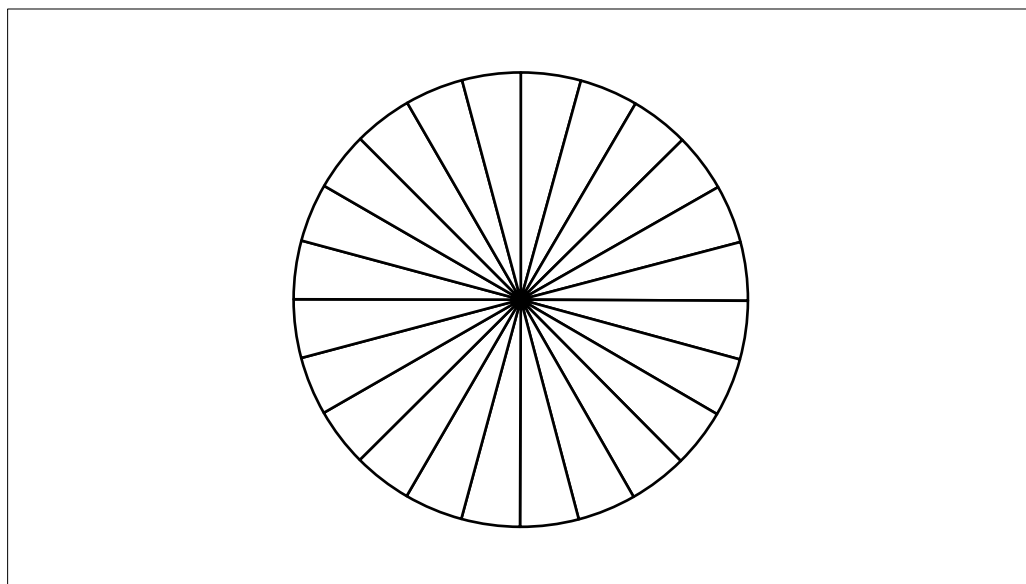


Рис.2. Идеальный день

Определите:

1. Насколько продуктивно вы умеете организовывать свое время?
2. Насколько расходятся «типичный день» и «идеальный день»?
3. Что вы можете сделать уже сейчас, чтобы минимизировать это расхождение?

Вам предстоит наметить план вашей жизни на ближайшее время.

Задача 1. Каковы ваши три самые главные профессиональные цели в предстоящем учебном году?

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____

Задача 2. Что вы уже теперь делаете для достижения самой актуальной для вас цели?

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____

Задача 3. Насколько соответствует эта цель избранным вами средствам ее достижения? Каким образом можно повысить их эффективность?

Задача 4. Каких пяти профессиональных целей вы хотели бы добиться за годы учебы?

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Задача 5. Какова, по-вашему, станет после этого ваша жизнь? (Опишите).

Задача 6. Какие ошибки вы можете допустить при достижении поставленных профессиональных целей? (Перечислите).

Задача 7. Опишите, как вы будете реагировать на каждую из ошибок.

Тема 4. Психология публичного выступления.

План изучения темы.

1. Выступления в работе менеджера.
2. Психология коммуникации.
3. Подготовка выступления.
4. Проба речи.

Литература

1. Коноваленко, В. А. Психология менеджмента. Теория и практика: учебник для бакалавров / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 368 с. – Серия: Бакалавр. Базовый курс.
2. Психология управления. Практикум / Под ред. Н.Д. Твороговой. – М., 2001. – с.368 с.,ил. – с. 21-24, 257-260.
3. Творогова Н.Д. Психология менеджмента. Лекции. / Н.Д.Творогова. – М.,2001. – 184 с. – с.197 – 210.

Тема 5. Индивидуальный стиль руководства.

План изучения темы.

1. Определение значимых признаков стилей руководства.
2. Решение производственных ситуаций.

Литература

1. Коноваленко, В. А. Психология менеджмента. Теория и практика: учебник для бакалавров / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 368 с. – Серия: Бакалавр. Базовый курс.
2. Психология управления. Практикум. / Под ред. Н.Д. Твороговой. – М., 2001. –368с. – М., 2001. – 368с. – с.82-99.
3. Творогова Н.Д. Психология управления. Лекции. / Н.Д.Творогова. – М., 2001. – 384 с.

1. Тест А.Л. Журавлева «Стиль руководства».

Тема 6. Работа в группе.

План изучения темы.

1. Особенности работы в группе:
 - основные требования;
 - информированность сотрудников о командных правилах;
 - преимущества и недостатки работы в команде;
 - положения, лежащие в основе эффективной работы групп.
2. Групповая динамика.
3. Совместимость, срабатываемость, сплоченность как характеристики команды.
4. Создание команды.
5. Виды организационных структур.
6. Взаимодействие человека и организационного окружения.

Литература

1. Коноваленко, В. А. Психология менеджмента. Теория и практика: учебник для бакалавров / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 368 с. – Серия: Бакалавр. Базовый курс.
2. Психология управления. Практикум. / Под ред. Н.Д. Твороговой. – М., 2001. –368с. – М., 2001. –368с. – с.123-129.
3. Творогова Н.Д. Психология управления. Лекции. / Н.Д.Творогова. – М., 2001. – 384 с. – с. 89-117.

Тема 7. Взаимодействие человека и организационного окружения

План изучения темы.

Продавец: Не знаю, мне нужно спросить у менеджера.

Продавец идет к менеджеру, не замечая, что покупатель последовал за ним.

Продавец (менеджеру раздраженно): Какой-то идиот хочет купить половину пучка салата! (Оборачивается, видит, что покупатель стоит рядом, тут же меняет тон на вежливый.) А этот уважаемый господин любезно согласился купить вторую половину пучка.

Какое из предпочтений макропозиционирования проявилось у продавца наиболее ярко в этой сцене?

- а) E,
- б) S,
- в) J.

Ситуация 2.

В детском саду воспитательница одевает малышек на прогулку, долго зашнуровывает одному из малышей ботинки. Когда она зашнуровала, малыш говорит: - Это не мои ботинки.

Она так же долго расшнуровывает их и снимает. Тогда малыш говорит: - Это ботинки моего брата. Мама сказала, чтобы я их сегодня надел.

Какое из предпочтений макропозиционирования проявилось у маленького мальчика в этой сцене?

- а) N,
- б) I,
- в) T.

Ситуация 3.

Жуткий ливень. Маленький мальчик смотрит из окна, вода рекой течет по улице. Он замечает, что в этом потоке плывет красная кепка, доплывает до угла дома, разворачивается и плывет обратно против течения. Он удивленно показывает это маме. Она ему объясняет:

- Не волнуйся, это наш папа. Он сказал, что сегодня будет стричь газон, чтобы ни случилось.

Как вам кажется, о наличии какого из предпочтений макропозиционирования у папы можно догадаться в этой ситуации?

- а) S,
- б) T,
- в) J.

Кейс- задача к теме 7. Модели поведения личности в организационном окружении

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ - совокупность действий и поступков индивида по его адаптации к условиям и требованиям окружения. В организации у индивида возможны две степени свободы, которые определяют его адаптированность к условиям существования. С одной стороны, человек обладает свободой выбора формы поведения: принимать или нет существующие в организации нормы поведения; с др. стороны, он может принимать или нет ценности организации, ее цели, философию. В зависимости от сочетания этих факторов поведения выделяют следующие предельные типы поведения человека в организации:

а) Первая модель организационного поведения: преданный и дисциплинированный член организации. полностью принимает и разделяет нормы и принципы поведения организации; в этом случае человек осознанно стремится своими действиями не входить в противоречие с интересами организации, результаты его деятельности будут в основном зависеть от его личных возможностей и способностей, оттого, насколько правильно

определено содержание его роли. Он полностью принимает все организационные ценности и нормы поведения. В этом случае человек старается вести себя таким образом, чтобы своими действиями никак не входить в противоречие с интересами организации. Он искренне старается быть дисциплинированным, выполнять свою роль полностью в соответствии с принятыми в организации нормами и формой поведения. Поэтому результаты действий такого человека в основном зависят от его личных возможностей и способностей и от того, насколько верно определено содержание его роли и функций в организации.

б) Вторая модель организационного поведения: приспособленец. Приспособленец не приемлет ценностей организации, но старается вести себя, полностью следуя нормам и формам, принятым в данной организации. Он все делает по правилам, но такого работника нельзя считать надежным членом организации. Он, хотя и является хорошим и исполнительным работником, но в любой момент может покинуть или совершить действия, противоречащие интересам организации. Напр., такой специалист будет с готовностью участвовать в забастовке, чтобы добиться повышения заработной платы или с легкостью покинет фирму, как только в другом месте ему предложат несколько лучшие условия или без особых угрызений совести продаст корпоративные секреты конкурентам. Приспособленцы - самый распространенный тип поведения среди персонала любой организации.

в) Третья модель организационного поведения: оригинал. Человек приемлет цели деятельности организации, но не приемлет существующие в ней традиции и нормы поведения. В данном случае человек может порождать много трудностей во взаимоотношениях с коллегами и руководством, в коллективе он выглядит «белой вороной», оригиналом. Однако если руководство организации находит в себе силы отказаться от устоявшихся норм поведения применительно к отдельным сотрудникам и дать им свободу в выборе форм поведения, то они могут найти свое место в организации и приносить ей значительную пользу. К этому типу относится много талантливых людей креативного (творческого) склада, способных генерировать новые идеи и оригинальные решения. Если организация может позволить себе отказаться от устоявшихся норм поведения по отношению к отдельным ее членам и создать состояние свободы выбора форм поведения для таких ее членов, они могут найти свое место в организации и приносить ей пользу;

г) Четвертая модель: бунтарь. Индивид не приемлет ни норм поведения, ни ценностей организации. Это открытый мятежник, который все время входит в противоречие с организационным окружением и создает конфликтные ситуации. Очень часто «бунтари» своим поведением рождают множество проблем, которые существенно усложняют жизнь организации и даже наносят ей ущерб. Он входит в открытое противоречие с организационным окружением, создает конфликтные ситуации. Многие замечания таких людей бывают справедливыми, но в целом они порождают множество проблем при управлении организацией. Однако было бы неверно считать, что такой тип организационного поведения абсолютно неприемлем, и люди, ведущие себя таким образом, не нужны организации. Среди них также встречается много одаренных личностей, присутствие которых в организации приносит большую пользу, несмотря на все создаваемые ими неудобства. Так, в корпорации IBM принята специальная программа «Вольный сотрудник». Отобранные из числа отъявленных «бунтарей» вольные сотрудники (их в IBM насчитывается примерно 50 человек) получают полную свободу действий на пять лет с единственной целью - постоянно сотрясать систему организации сверху донизу.

Задание

1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом по проблеме организационного поведения.

1. Понятие «манипулирование». Причины манипулирования.
2. Типы манипулятивных систем.
3. Трюки манипулятора. Манипулятивные способы поведения в конфликте.
4. Приемы контрманипулирования.

* *Примечание. Вопросы №№3,4 на занятии обсуждаться не будут. Они используются как дополнительная информация к лекционному занятию по теме: «Манипулирование в общении».*

Задания по теме 8.

1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом по теме занятия. Повторите лекционный материал.
2. Выполните задание на бланке №2. Ваша задача будет определить, какие приемы относятся к открытому общению, способствуя расположению к вам людей, а где идет манипуляция.
3. Выполните тест «Манипулятор».
4. Решите ситуации, предложенные преподавателем на занятии.

Самостоятельная работа по теме 8.

1. Выполните письменный самоанализ результатов исследования манипулирования на бланке №1.

Литература

1. Пономаренко Л.П., Белоусова Р.В. Психология для старшеклассников / Л.П. Пономаренко, Р.В. Белоусова. - В 2-х ч.– Ч.2. – М., 2001. – 192 с. – С.36-39.

Бланк №1

Самоанализ

Бланк №2

1. Проявляйте искренний интерес к людям.
2. Пусть ваш собеседник почувствует, что идея принадлежит ему.
3. Если вы ошиблись, признайтесь в этом.
4. Улыбайтесь.
5. Помните, что для человека звук его имени является одним из самых важных звуков человеческой речи.
6. Проявляйте сочувствие к мыслям и желаниям других.
7. Будьте хорошим слушателем. поощряйте других рассказывать вам о себе.
8. Взывайте к благородным побуждениям.
9. Бросайте вызов.
10. Ведите разговор в круге интересов вашего собеседника.
11. Давайте людям почувствовать их значительность.
12. Делайте так, чтобы людям было приятно выполнять то, что вы хотите.

Тест «Манипулятор» (А.С. Прутченков)

Инструкция. В зависимости от степени вашего согласия с каждым из десяти ниже приведенных утверждений выберите один из пяти вариантов ответа и поставьте крестик в бланке ответов в соответствующем столбце.

- а - не согласен полностью;
- б – не согласен частично;
- в – отношусь нейтрально;
- г – согласен частично;
- д – согласен полностью.

Утверждения:

1. Большинство людей в основном добрые и хорошие.
2. Человеку необходимо предпринимать какие-то действия только в случае его полной уверенности в моральном праве на эти действия.
3. Не может быть никаких аргументов в оправдание того, чтобы говорить кому-то неправду.
4. Когда вы просите кого-нибудь сделать что-то для вас, лучше сказать ему о реальных причинах вашей потребности, нежели выдумывать более весомые.
5. Самый лучший способ управлять людьми – это говорить им то, что они желают слышать.
6. Каждый человек, который доверяет кому-то, кроме себя, навлекает на себя опасность (проблемы, неприятности).
7. Продвигаться вперед трудно без «срезания углов».
8. Все люди имеют склонность к пороку, который все равно когда-нибудь проявится.
9. Многие людей с большей легкостью забывают о смерти родителей, чем о потере своей собственности.
10. Люди не будут упорно работать, если их не заставить.

Бланк для ответов.

	Номер утверждения									

Обработка результатов

Сравните выбранные вами варианты ответов с ключом и суммируйте баллы. Полученную сумму разделите на 50 и результат умножьте на 100%.

№№	Баллы				
	а	б	в	г	д
	5	4	3	2	1
	5	4	3	2	1
	5	4	3	2	1
	5	4	3	2	1
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

А.С.Прутченков предлагает использовать данный тест для определения степени «макиавеллизма» как одного из качеств человека по имени знаменитого политика Никколо Макиавелли (16 в.), выдвинувшего лозунг «Цель оправдывает средства».

Интерпретация результатов.

От 50% до 100%. Чем ближе полученный результат к 100%, тем выше степень «макиавеллизма». Люди с высокой степенью «макиавеллизма» оценивают ситуацию и действуют хладнокровно, рационально, решительно, спокойно и уверенно манипулируя людьми. У них все получается как задумано, но при этом своей расчетливостью и решительностью они отталкивают от себя людей, забывая о них.

Необходимо помнить, что рядом с вами живые люди, а не схемы и средства для достижения цели.

От 25% до 50%. Нормальная степень «макиавеллизма». Такие люди умеют получать необходимый результат, используя свои деловые качества, и душевно общаться с окружающими.

От 0% до 25%. Чем ближе полученный результат к 0, тем ниже у вас степень «макиавеллизма». Люди с низкой степенью «макиавеллизма» - это «хорошие парни», которым доброта не дает манипулировать другими.

Необходимо научиться выдерживать деловой стиль в отношениях с людьми, особенно в тех случаях, когда от этого зависит ваше благополучие или интересы вашей семьи, друзей. Необходимо время от времени действовать по принципу: «Ничего личного, только - бизнес».

Тема 9. Психологические проблемы руководства.

План изучения темы.

1. Стратегическая функция и проблемы ее реализации:
 - а) проблема принятия решений;
 - б) проблема ограниченности времени;
 - в) проблема инновационной активности.

2. Администраторская функция и особенности стимулирования сотрудников:
 - а) правила вознаграждения;
 - б) правила наказания.
3. Коммуникативно-регулирующая функция:
 - а) феномен «каузальной атрибуции» как ошибка в оценке качеств и действий людей;
 - б) феномен «каузальной атрибуции» как ошибка в переоценке личностных факторов и недооценке ситуационных;
 - в) особенности коммуникации с «трудными служащими».
4. Мотивационная функция:
 - а) мотивация подчинённых по теории А.Маслоу;
 - б) мотивация подчинённых по теории Ф.Герцберга;
 - в) процессуальные теории мотивации подчинённых.
5. Контролирующая функция и ее особенности.

Задания для самостоятельной работы.

1. По вопросу №1:
 - Придумайте или возьмите из реальной жизни ситуацию, когда коллегиальное решение эффективнее, чем единоличное.
 - Придумайте или возьмите из реальной жизни ситуацию, когда единоличное решение эффективнее, чем коллегиальное.
2. По вопросу №2: Что будет происходить в организации, если руководство будет применять только метод вознаграждения сотрудников?
3. По вопросу №3:
 - Приведите пример ситуации, когда Ваши действия или поведение оценили ошибочно. Вспомните, что Вы чувствовали и как себя вели. Что бы посоветовали человеку, который допустил эту ошибку?
 - Приведите пример ситуации, когда в отношении Вас была допущена ошибка в переоценке личностных факторов и недооценке ситуационных. Вспомните, что Вы чувствовали и как себя вели. Что бы посоветовали человеку, который допустил эту ошибку?
 - Составьте краткий психологический портрет «трудного сотрудника» по каждому из 12-ти типов. Если их нельзя изменить или уволить, что делать?

Литература

1. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. - М., 2003. – 415 с. – СС.247-263.

Тема 10-11. Общие этические принципы и характер делового общения

План изучения темы.

1. Современные взгляды на место этики в деловом общении:
 - а) этика и социальная ответственность руководства;
 - б) этика и эффективность производства.
2. Основной этический принцип в деловом общении.
3. Этика делового общения «сверху-вниз»:
 - а) нравственные эталоны и образцы поведения.
 - б) формы распоряжения.
4. Этика делового общения «снизу-вверх».
5. Этика делового общения «по горизонтали».
6. Повышение уровня делового общения.

Задания для самостоятельной работы:

1. На стр.320-322 Вашему вниманию предлагаются 14 затруднительных с этической точки зрения ситуаций, приводимых Ф.Котлером. Изучите внимательно все ситуации и продумайте варианты решения по каждой из них, напишите краткое содержание ответов (бланк №1).

2. На стр.328-330 Вашему вниманию предлагается тест на оценку этики поведения в организации. Выполните тест самостоятельно, посчитайте результаты и ответьте письменно на вопрос: «Почему именно у Вас получились именно такие результаты?» (бланк №2).

Литература

1. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. - М., 2003. – 415 с. – СС.317-331.

Бланк №1

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14

		<p>руководства. 9. Психологические проблемы руководства. 6. Работа в группе. 7. Взаимодействие человека и организационного окружения. 8. Манипулирование в общении. 10-11. Общие этические принципы и характер делового общения.</p>	<p>Самодиагностика в рамках темы (6,7). Кейс-задача (7) Творческое задание (6) Проектирование (2) Саморефлексия (6,7). Дискуссия (6,7). Семинары по темам 8, 10-11. Практикум (темы 8,10-11). Самодиагностика в рамках темы (8,10-11). Кейс-задача (8, 10-11). Творческое задание (10-11) Саморефлексия (8, 10-11). Деловая и/или ролевая игра (8: Манипуляция или открытое общение?).</p>
--	--	---	--

6.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкалы оценивания

Критерии оценки самостоятельных письменных и контрольных работ

Оценка «отлично» ставится, если студент:

- 1) выполнил работу без ошибок и недочётов;
- 2) допустил не более одного недочёта.

Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил работу полностью, но допустил в ней:

- 1) не более одной грубой ошибки и одного недочёта;
- 2) или не более двух недочётов.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил в ней:

- 1) не более двух грубых ошибок;
- 2) или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочёта;
- 3) или не более двух-трёх грубых ошибок.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил менее половины работы или допустил в ней:

- 1) более трёх грубых ошибок.

Критерии оценки устного ответа на семинаре

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умения применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

1. Полнота и правильность ответа.
2. Степень осознанности, понимания изученного.
3. Языковое оформление ответа.

Оценка «отлично» ставится, если студент:

- 1) полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры не только из учебников, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «хорошо» ставится, если студент:

- 1) дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценки тестовых заданий

За правильный ответ на вопрос студент получает 1 балл.

Перевод тестовых баллов в четырех балльную шкалу оценок осуществляется по следующей шкале.

Неудовлетворительно	до 50% баллов за тест
Удовлетворительно	от 50% до 69% баллов за тест
Хорошо	от 70% до 84% баллов за тест
Отлично	более 85% баллов за тест

6.3 ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Тестовые задания по дисциплине «Психология менеджмента»

Вариант 1

Инструкция для студента.

Тест содержит 3 части заданий. На его выполнение отводится 30 минут. Если задание не удастся выполнить сразу, перейдите к следующему. Если останется

время, вернитесь к пропущенным заданиям. Верно выполненные задания части А оцениваются в 1 балл, части В и С – в 2 балла.

Часть А. Верно или неверно (нужное подчеркнуть):

А1. Есть строго ограниченный набор психологических качеств, необходимых и достаточных для эффективной работы менеджера (верно / неверно).

А2. У руководителя, по мнению Макклелланда и Бенхэма, потребность во власти должна быть выражена слабее, чем желание нравиться своим подчиненным (верно / неверно).

А3. Согласно модели мотивации Ф. Герцберга, гигиенические факторы, мотивирующие поведение сотрудников (внешняя мотивация): политика компании и администрации, условия работы, заработок, межличностные отношения, степень непосредственного контроля за работой (верно / неверно).

А4. Эффект срабатываемости сотрудников возникает только в процессе их совместной деятельности. Чтобы с кем-то сработаться, нужно начать с ним вместе работать (верно / неверно).

Часть В. Выберите один или несколько правильных ответов:

В1. На формирование социально-психологического климата коллектива влияет:

- а) стиль руководства руководителя;
- б) поощрения и наказания со стороны руководителя;
- в) условия труда;
- г) обстановка во внерабочей среде;
- д) совместимость членов коллектива.

В2. Эффективным стилем руководства является:

- а) авторитарный стиль;
- б) демократический стиль;
- в) попустительский стиль;
- г) алогичный стиль;
- д) все стили эффективны.

В3. Аутплейсмент – это:

- а) психологическая методика;
- б) техника увольнения;
- в) знакомство с должностной спецификацией.

Часть С. Заполните пропуски в следующих высказываниях:

С1. «Звезда», «шпора», «круг» - это типы _____

С2. Предоставление новому сотруднику необходимой информации называется _____

СПЕЦИФИКАЦИЯ ТЕСТА

Назначение: диагностика остаточных знаний студентов.

Время выполнения: 30 минут.

Количество заданий: 9

Тип заданий: закрытый, открытый, смешанный.

Оформление ответов: ответы указываются на специальном бланке.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

За правильный ответ на вопросы заданий типа 1 испытуемый получает 1 балл, заданий типа 2 и типа 3 - 2 балла.

Перевод тестовых баллов в четырех балльную шкалу оценок осуществляется по следующей шкале.

Неудовлетворительно	до 50% баллов за тест (0-6 баллов)
Удовлетворительно	от 50% до 69% баллов за тест (7-9 баллов)
Хорошо	от 70% до 84% баллов за тест (10-12 баллов)
Отлично	более 85% баллов за тест (13-14 баллов)

Вариант 2

Инструкция для студента.

Тест содержит 3 части заданий. На его выполнение отводится 30 минут.

Если задание не удастся выполнить сразу, перейдите к следующему. Если останется время, вернитесь к пропущенным заданиям. Верно выполненные задания части А оцениваются в 1 балл, части В и С – в 2 балла.

Часть А. Верно или неверно (нужное подчеркнуть):

А1. В любом подразделении можно наблюдать групповую динамику, которая будет сказываться на эффективности совместной деятельности сотрудников. (верно / неверно).

А2. Согласно теории Макклелланда, основные потребности, мотивирующие человека, - это потребность власти, успеха и принадлежности (поскольку потребности низших уровней, по его мнению, в настоящее время уже, как правило, удовлетворены) (верно / неверно).

А3. Менеджер – профессиональный управляющий, администратор, имеющий постоянное место работы, руководящий людьми (верно / неверно).

А4. Каузальная атрибуция – это причинная интерпретация поведения другого, попытка понять причины и следствия этого поведения (верно / неверно).

Часть В. Выберите один или несколько правильных ответов:

В1. Преимущества при делегировании полномочий:

- а) руководитель освобождает время для решения других вопросов;
- б) рождение творческой рабочей среды;
- в) не требует изменений в иерархии отношений «руководитель - подчиненный»;
- г) перекладывание ответственности на подчиненного-исполнителя;
- д) подчиненный-исполнитель более ответственно подходит к решению поставленной перед ним задачи.

В2. Индивидуальный стиль руководства – это:

- а) личностные характеристики руководителя;
- б) способ деятельности, вырабатываемый годами;
- в) определенное сочетание разной степени выраженности трех основных стилей.

В3. Компенсационный пакет компании – это:

- а) система материальных вложений компании в сотрудника, позволяющая компенсировать его затраты времени, сил и знаний;

- б) система нематериальных вложений компании в сотрудника, позволяющая компенсировать его затраты времени, сил и знаний;
в) пакет льгот.

Часть С. Заполните пропуски в следующих высказываниях:

С1. Существует несколько типов организационных структур –

С2. Эффекты «ореола», стереотипизации, новизны – это

СПЕЦИФИКАЦИЯ ТЕСТА

Назначение: диагностика остаточных знаний студентов.

Время выполнения: 30 минут.

Количество заданий: 9

Тип заданий: закрытый, открытый, смешанный.

Оформление ответов: ответы указываются на специальном бланке.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

За правильный ответ на вопросы заданий типа 1 испытуемый получает 1 балл, заданий типа 2 и типа 3 - 2 балла.

Перевод тестовых баллов в четырех балльную шкалу оценок осуществляется по следующей шкале.

Неудовлетворительно	до 50% баллов за тест (0-6 баллов)
Удовлетворительно	от 50% до 69% баллов за тест (7-9 баллов)
Хорошо	от 70% до 84% баллов за тест (10-12 баллов)
Отлично	более 85% баллов за тест (13-14 баллов)

Ответы к тестовым заданиям по дисциплине «Психология менеджмента»

Вариант 1.

Часть А.

1 - верно, 2 – неверно, 3- верно, 4 – неверно.

Часть В.

1) а, б, в, г, д.

2) а

3) б

Часть С.

а) информационных сетей.

б) введением в должность.

Вариант 2.

Часть А.

1 – верно, 2 – верно, 3- верно, 4 – неверно.

Часть В.

1) а, б, в, д

2) в

3) б

Часть С.

- а) «звезда», «шпора», «круг»
- б) эффекты межличностного восприятия

6.4 Примеры ситуационных задач.

Ситуация 1.

В ниже приведенной ситуации определите:

- 1) *Какие психологические явления имели место;*
- 2) *Какие воздействия должен предпринять заведующий кафедрой;*
- 3) *Объясните, почему.*

На кафедре одного из вузов в связи с изменениями учебного плана увеличилось количество учебных часов. На кафедру приходят новые сотрудники. Заведующий кафедрой А., яркая творческая личность, сам ведет большую учебную, научную и методическую работу. Он устанавливает достаточно доверительные отношения с сотрудниками, понимает их проблемы, не занимается мелочной опекой, предоставляет возможности для самореализации. Под руководством А. кафедра внешне работает очень успешно. Разрабатываются новые курсы, готовятся к изданию методические пособия, студентам нравятся лекционные и практические занятия, проводимые профессорско-преподавательским составом кафедры. Однако внутри кафедры можно наблюдать следующее.

Преподаватель Б. – высококвалифицированный специалист с большими потенциальными возможностями. Заведующий кафедрой возлагал на него большие надежды по разработке и постановке одного из новых учебных курсов. Однако Б. никакой активности не проявляет. К учебному процессу относится достаточно прохладно, без явного интереса. О причинах своего отношения ничего не говорит.

Ситуация 2.

В ниже приведенной ситуации определите:

- 1) *Какие психологические явления имели место;*
- 2) *Какие воздействия должен предпринять заведующий кафедрой;*
- 3) *Объясните, почему.*

На кафедре одного из вузов в связи с изменениями учебного плана увеличилось количество учебных часов. На кафедру приходят новые сотрудники. Заведующий кафедрой А., яркая творческая личность, сам ведет большую учебную, научную и методическую работу. Он устанавливает достаточно доверительные отношения с сотрудниками, понимает их проблемы, не занимается мелочной опекой, предоставляет возможности для самореализации. Под руководством А. кафедра внешне работает очень успешно. Разрабатываются новые курсы, готовятся к изданию методические пособия, студентам нравятся лекционные и практические занятия, проводимые профессорско-преподавательским составом кафедры. Однако внутри кафедры можно наблюдать следующее.

Преподаватель С. должен к определенному сроку написать методическую разработку в новое учебное пособие. Однако он этого не сделал, тянул до последнего момента. На заседании кафедры заведующий попросил двух других преподавателей в очень сжатые сроки сделать эту методическую разработку. Те согласились и порученную работу выполнили в срок. Заведующий кафедрой ждал, что С. подойдет к нему с объяснениями. Однако этого не произошло. К коллегам, которые вместо С. написали методическую разработку, С. с объяснениями тоже не подошел.

Ситуация 3.

В ниже приведенной ситуации определите:

- 1) *Какие психологические явления имели место;*

2) *Какие воздействия должен предпринять заведующий кафедрой;*

3) *Объясните, почему.*

На кафедре одного из вузов в связи с изменениями учебного плана увеличилось количество учебных часов. На кафедру приходят новые сотрудники. Заведующий кафедрой А., яркая творческая личность, сам ведет большую учебную, научную и методическую работу. Он устанавливает достаточно доверительные отношения с сотрудниками, понимает их проблемы, не занимается мелочной опекой, предоставляет возможности для самореализации. Под руководством А. кафедра внешне работает очень успешно. Разрабатываются новые курсы, готовятся к изданию методические пособия, студентам нравятся лекционные и практические занятия, проводимые профессорско-преподавательским составом кафедры. Однако внутри кафедры можно наблюдать следующее.

Преподаватель П. претендует на повышение своего должностного статуса, о чем неоднократно разговаривал с заведующим кафедрой. На кафедре П. работает 4 года. Специфику учебного процесса в этом вузе знает плохо и не особенно стремится ее усвоить. На итоговую учебно-методическую конференцию не пришел, хотя был оповещен о необходимости присутствия на ней. Занятий в этот день у него не было. С объяснениями к заведующему кафедрой не подошел.

Ситуация 4.

В ниже приведенной ситуации определите:

1) *Какие психологические явления имели место;*

2) *Какие воздействия должен предпринять заведующий кафедрой;*

3) *Объясните, почему.*

На кафедре одного из вузов в связи с изменениями учебного плана увеличилось количество учебных часов. На кафедру приходят новые сотрудники. Заведующий кафедрой А., яркая творческая личность, сам ведет большую учебную, научную и методическую работу. Он устанавливает достаточно доверительные отношения с сотрудниками, понимает их проблемы, не занимается мелочной опекой, предоставляет возможности для самореализации. Под руководством А. кафедра внешне работает очень успешно. Разрабатываются новые курсы, готовятся к изданию методические пособия, студентам нравятся лекционные и практические занятия, проводимые профессорско-преподавательским составом кафедры. Однако внутри кафедры можно наблюдать следующее.

Преподаватели К. и В. проходили конкурс на занимаемые должности. Заведующий кафедрой заключает контракты с К. на 3 года, а с В. – на 1 год. Преподаватель В. не заинтересовался у заведующего кафедрой, почему тот принял такое решение, и пошел за разъяснениями к начальнику отдела кадров. Начальник отдела кадров объяснил В., что решение, на какой срок заключать контракт, находится в компетенции заведующего кафедрой. Преподаватель В. о своем визите в отдел кадров заведующему кафедрой не сказал. Последний узнал об этом от начальника отдела кадров.

Ситуация 5.

В ниже приведенной ситуации определите:

1) *Какие психологические явления имели место;*

2) *Какие воздействия должен предпринять заведующий кафедрой;*

3) *Объясните, почему.*

На кафедре одного из вузов в связи с изменениями учебного плана увеличилось количество учебных часов. На кафедру приходят новые сотрудники. Заведующий кафедрой А., яркая творческая личность, сам ведет большую учебную, научную и методическую работу. Он устанавливает достаточно доверительные отношения с сотрудниками, понимает их проблемы, не занимается мелочной опекой, предоставляет возможности для самореализации. Под руководством А. кафедра внешне работает очень успешно. Разрабатываются новые курсы, готовятся к изданию методические пособия,

студентам нравятся лекционные и практические занятия, проводимые профессорско-преподавательским составом кафедры. Однако внутри кафедры можно наблюдать следующее.

Преподаватель М. без санкции заведующего кафедрой связался с другим вузом на предмет приема их студентов для прохождения практики на кафедре, возглавляемой А.. Сам А. в течение ряда лет контактирует с этим вузом, выстраивая определенную систему отношений. О контактах М. заведующий узнал случайно, когда студенты этого вуза уже пришли на его кафедру на практику.

Ситуация 6.

В ниже приведенной ситуации определите:

- 1) Какие психологические явления имели место;*
- 2) Какие воздействия должен предпринять заведующий кафедрой;*
- 3) Объясните, почему.*

На кафедре одного из вузов в связи с изменениями учебного плана увеличилось количество учебных часов. На кафедру приходят новые сотрудники. Заведующий кафедрой А., яркая творческая личность, сам ведет большую учебную, научную и методическую работу. Он устанавливает достаточно доверительные отношения с сотрудниками, понимает их проблемы, не занимается мелочной опекой, предоставляет возможности для самореализации. Под руководством А. кафедра внешне работает очень успешно. Разрабатываются новые курсы, готовятся к изданию методические пособия, студентам нравятся лекционные и практические занятия, проводимые профессорско-преподавательским составом кафедры. Однако внутри кафедры можно наблюдать следующее.

Преподаватель Н. работает в вузе много лет. Он - высококвалифицированный специалист с широкими научными интересами. Однако за последние годы он отошел от активного участия в работе кафедры. Лекции и занятия проводит формально. С приходом в коллектив новых сотрудников Н. стал проявлять к ним интерес: узнавал о личных проблемах, устремлениях и т.д. В результате этих контактов на кафедре стал формироваться второй полюс, неформально возглавляемый этим преподавателем. Причем преподаватели, входящие в эту группировку, неактивно участвуют в мероприятиях, предлагаемых заведующим кафедрой, хотя внешне подчиняются все его распоряжениям.

Ситуация 7.

В ниже приведенной ситуации определите:

- 1) Какие психологические феномены проявились в поведении сотрудника и привели к создавшейся ситуации;*
- 2) Какие методы воздействия следует применить руководителю и почему.*

На счет АО поступили деньги для зарплаты. Зарплату сотрудникам не выплачивали уже несколько месяцев из-за задержек выплат заказчиком, поэтому все сотрудники очень обрадовались. Однако оказалось, что деньги поступили не в полном объеме, и, невозможно выплатить зарплату всем. Начальник организации по совету главного бухгалтера распорядился в этот раз не выплачивать деньги тем, у кого есть дополнительный заработок. Когда распоряжение было обнародовано, в одном из отделов разразился конфликт. Сотрудница Н. имеет дополнительный заработок (по утрам ездит в банк мыть полы), но у нее нет мужа и двое детей. Когда решили, что ей можно выплатить зарплату, возмутились остальные, у кого тоже нашлось множество уважительных причин. Начальство оказалось в тупике.

Ситуация 8.

В ниже приведенной ситуации определите:

- 1) Какие психологические феномены проявились в поведении сотрудника и привели к создавшейся ситуации;*
- 2) Какие методы воздействия следует применить руководителю и почему.*

Директор крупной инофирмы по продаже медицинской техники узнает, что один из менеджеров по продажам продает товар заказчикам по завышенной цене, разницу между ценами кладет себе в карман. В тоже время этот менеджер дал достаточно много компании, нашел много заказчиков, у него обширные связи, которые фирма может потерять, если его уволить. Директор в затруднении: что делать с этим менеджером?

Ситуация 9.

В ниже приведенной ситуации определите:

- 1) Какие психологические феномены проявились в поведении сотрудника и привели к создавшейся ситуации;*
- 2) Какие методы воздействия следует применить руководителю и почему.*

В начальный период работы одного из коммерческих банков – в условиях сверхприбыли и эйфории его руководителей – одна из его сотрудниц, хороший специалист, взяла крупный заем на год. И вот оговоренный срок завершился, но даже проценты еще не все выплачены. Между тем, положение банка осложнилось, деньги необходимы, так как возникает угроза банкротства. Менеджеру банка ясно, что деньги сотрудница не отдаст, у нее их просто нет. Однако ни через суд, ни с помощью угрозы он не может добиться возврата денег. Первый способ испортит репутацию банка, а второй может привести к потере данного специалиста. Сотрудница же предпочитает не напоминать о своей задолженности.

Ситуация 11.

Проанализируйте следующую ситуацию по параметрам:

- 1) Состоялась ли манипуляция;*
- 2) На какие слабости опирался манипулятор.*
- 3) Какие можно было бы применить способы для защиты от манипуляции.*

А. хороший специалист в своей сфере деятельности. Он настолько увлечен своим делом, что всегда охотно рассказывает о работе. Однажды Н., менеджер конкурирующей фирмы, во время дружеской беседы в баре воспользовался этим его качеством, чтобы выудить сведения, которые считались коммерческой тайной и которые принято оплачивать.

Ситуация 12.

Проанализируйте следующую ситуацию по параметрам:

- 1) Состоялась ли манипуляция;*
- 2) На какие слабости опирался манипулятор.*
- 3) Какие можно было бы применить способы для защиты от манипуляции.*

Подчиненный приходит к начальнику с вопросом, который сам не может решить ввиду отсутствия полномочий. Начальнику же не хочется решать этот вопрос, но ни к чему и показывать это. Он начинает постепенно «распалывать» подчиненного, журить за действительные и мнимые недочеты совсем в другой работе. Наконец подчиненный взрывается, переходит на повышенные тона, обижается. Начальник же ему говорит: «Научитесь сначала держать себя в руках, тогда и приходите».

Ситуация 13.

Проанализируйте следующую ситуацию по параметрам:

- 1) Состоялась ли манипуляция;*
- 2) На какие слабости опирался манипулятор.*
- 3) Какие можно было бы применить способы для защиты от манипуляции.*

Ученик-практикант спрашивает опытного специалиста, как лучше сделать работу. Мастер объясняет. Через минуту опять следует вопрос. Мастер вновь объясняет. Но вопросы следуют вновь и вновь. Наконец специалист не выдерживает и сам заканчивает за практиканта его работу. Практикант торжествует, внешне стараясь показать, что внимательно следит за работой мастера.

Ситуация 14.

Проанализируйте следующую ситуацию по параметрам:

- 1) Состоялась ли манипуляция;*

2) На какие слабости опирался манипулятор.

3) Какие можно было бы применить способы для защиты от манипуляции.

Сотрудник охотно берет на себя много поручений, но когда от него пытаются получить конкретный результат, ссылается на перегруженность, перечисляя все, что на него «навалено».

Ситуация 15.

Проанализируйте следующую ситуацию по параметрам:

1) Состоялась ли манипуляция;

2) На какие слабости опирался манипулятор.

3) Какие можно было бы применить способы для защиты от манипуляции.

Заказчик приходит на фирму по продаже оборудования. Менеджер фирмы ему говорит: «У нас есть отличный прибор, но вы его, наверное, не купите, он дороговат, не всем по карману». У заказчика сразу появилось желание приобрести прибор.

Ситуация 17.

В ниже приведенной ситуации определите:

1) Какие психологические феномены проявились в поведении сотрудника и привели к создавшейся ситуации;

2) Какие методы воздействия следует применить руководителю и почему.

В отдел менеджмента по персоналу крупной коммерческой фирмы потребовался новый работник. После длительного отбора взяли молодого человека с университетским образованием и имеющего дополнительный диплом курсов менеджмента по персоналу. Главный менеджер этого отдела - опытная и энергичная женщина, однако с непрофильным образованием (высшим экономическим). Новый сотрудник, узнав это, начал проявлять по отношению к ней пренебрежение, относиться «свысока», считая ее непрофессионалом. В кругу сотрудников он высказывается о том, что такой человек не должен руководить людьми, которые понимают в этом гораздо больше (имея в виду, по всей видимости, себя). Собственным образованием и успехами в работе очень гордится, хотя практический опыт имеет небольшой. Главный менеджер отдела оказывается в затруднительной ситуации: ей нужно «приструнить» молодого человека, но при этом она боится потерять авторитет у остальных сотрудников и действительно оказаться в чем-то некомпетентной.

Ситуация 18.

Проанализируйте следующую ситуацию по параметрам:

1) Состоялась ли манипуляция;

2) На какие слабости опирался манипулятор.

3) Какие можно было бы применить способы для защиты от манипуляции.

Работник приходит к директору по вызову. Директор сообщает ему, что увольняет его за прогулы. Работник же заявляет, что прогуливает потому, что является членом партии ЛДПР (КПРФ и т.д.), и его увольняют за политические убеждения и «все об этом узнают».

6.5. Вопросы к зачету по дисциплине «Психология менеджмента»

1. Предмет психологии менеджмента.
2. Этапы развития психологии менеджмента как науки.
3. Управление и менеджмент (общее и особенное).
4. Системно-структурный анализ организации.
5. Психологическая характеристика управленческих функций.
6. Психологическая характеристика личности руководителя.
7. Понятие и типология конфликтов в организации.
8. Объективные и субъективные предпосылки конфликтов в организации.
9. Аналитическая деятельность и принятие управленческих решений.

10. Психология организаторской деятельности руководителя.
11. Психологические особенности стилей руководства.
12. Профессиональная компетентность PR – менеджера.
13. Социально-психологическая адаптация личности в организации.
14. Общая характеристика персонал-технологий (HR-менеджмент).
15. Социально-психологические характеристики организационной культуры.
16. Психология индивидуальной карьеры.
17. Социально-психологический потенциал коллектива.
18. Психология власти (факторы эффективного управления).
19. Психотехнологии делового общения.
20. Проблема манипуляций в процессе делового общения.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА»

Когнитивные информационные технологии (работа сетевыми ресурсами).

8. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА»

Основная литература

1. Коноваленко, В. А. Психология менеджмента. Теория и практика: учебник для бакалавров / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 368 с. – Серия: Бакалавр. Базовый курс.

Дополнительная литература

2. Аверченко Л.К. Психология управления. / Л.К.Аверченко. – М.; Новосибирск, 1997.
3. Карпов А.В. Психология менеджмента. / А.В.Карпов. – М., 2005.
4. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М., 2003.
5. Молден Д. Психотехнология НЛП для владения собой и управления другими. / Д.Молден. – М., 2000.
6. Панкратов В.Н. Психотехнология управления людьми. / В.Н. Панкратов. – М.,2002. – 336 с.
7. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: учеб.пособ / Под ред. Г.С.Никифорова, М.А.Дмитриевой, В.М. Снеткова. – СПб, 2003. – 448 с.
8. Психология менеджмента: Учебник для вузов / Под ред. Г.С.Никифорова. – СПб., 2004.
9. Психологические портреты персонала: типология и диагностика / Под ред. Ю.П.Платонова. Учебное пособие. – СПб, 2003. – 416 с.
10. Психология управления. Практикум / под ред. Н.Д.Твороговой. – М., 2001. – 368 с.:ил.
11. Творогова Н.Д. Психология управления. Лекции. / Н.Д.Творогова. – М., 2001. – 384 с.
12. Шпалинский В.В. Психология менеджмента. / В.В. Шпалинский. – М.,2000.

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА»

1. Мультимедийный проектор для мультимедийного сопровождения лекций.
2. Компьютер для мультимедийного сопровождения лекций.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (Приложение к приказу Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.12.2013 №1367)

Разработчик:

ФГБОУ ВПО «Благовещенский государственный педагогический университет»
Психолого-педагогический факультет
Доцент кафедры психологии,
кандидат психологических наук

С.О. Зуева