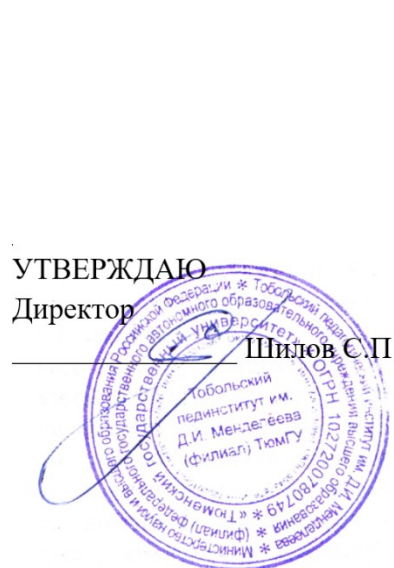


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
учебной дисциплины  
ОП.06. УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ  
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена  
43.02.11. Гостиничный сервис  
(углубленная подготовка)  
Форма обучения – очная

*Ложкова Г.М.* Фонд оценочных средств дисциплины ОП.06 Управленческая психология для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11. Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© *Ложкова Г.М.*, 2020

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	8
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Область применения программы.

Фонд оценочных средств дисциплины – ОП.06. Управленческая психология является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11. Гостиничный сервис.

## 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.

Дисциплина ОП.06. Управленческая психология входит в профессиональный учебный цикл.

## 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- психологические основы процесса принятия и реализации управленческих решений;
- психологические основы деятельности по подбору, стимулированию трудового поведения, обучению, расстановке и организации повышения квалификации кадров;
- способы управления конфликтами и стрессами; понятие и характеристику стилей управления.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать приемы создания и поддержания благоприятного психологического климата в трудовом коллективе, в общении с потребителями (заказчиками);
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

- ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
- ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.
- ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.
- ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.
- ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.
- ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.
- ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

<b>Код ОК, ПК</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 2.6.  ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.4.  ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.5.  ПК 5.1. ПК 5.2. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.5.	У 1. Использовать знания управленческой психологии при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности. У 2. Использовать приемы создания и поддержания благоприятного психологического климата в трудовом коллективе, в общении с потребителями (заказчиками). У 3. Управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.	З 1. Психологические основы процесса принятия и реализации управленческих решений. З 2. Психологические основы деятельности по подбору, стимулированию трудового поведения, обучению, расстановке и организации повышения квалификации кадров. З 3. Способы управления конфликтами и стрессами; понятие и характеристику стилей управления.

## 2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количество вариантов, заданий и т.п.)
<b>Раздел 1. Общие вопросы управленческой психологии</b>			
1.	Тема 1.1. Психологи управления как наука	ОК 1. ОК 5. У 1.	Сообщение. Практическое задание.
2.	Тема 1.2. Предмет и методы управленческой психологии	ОК 1. ОК 8. У 1.	Практическое задание.
3.	Тема 1.3. Понятие личности.	ОК 1. ОК 4. У 1.	Реферат.
4.	Тема 1.4. Индивидуально-типологические особенности личности.	ОК 2. ОК 4. У 1.	Решение ситуационных задач.
5.	Тема 1.5. Социально-психологическая характеристика личности	ОК 8. У 1.	Эссе.
6.	Тема 1.6. Личность в психологии управления	ОК 8. ПК 3.1. У 1.	Творческое задание.
7.	Тема 1.7. Психология деятельности	ОК 9. ПК 2.1. ПК 2.2. У 1. 3 1.	Творческое задание.
8.	Тема 1.8. Психологическая характеристика управленческой деятельности	ОК 6. ОК 9. ПК 5.5. У 1.	Сообщение.
9.	Тема 1.9. Понятие мотивации и ее роль в управлении	ОК 8. ПК 5.4. У 1.	Самодиагностика.
10.	Тема 1.10. Теории трудовой мотивации	ОК 8. ПК 5.3. У 1.	Реферат.
11.	Тема 1.11. Профессиональная адаптация	ОК 3. ОК 8. ПК 5.3. У 1.	Творческое задание. Сообщение.
12.	Тема 1.12. Профессиональная деформация.	ОК 3. ОК 8. У 1.	Творческое задание. Сообщение.
<b>Раздел 2. Теоретические основы взаимодействия людей и управления поведением людей</b>			
13.	Тема 2.1. Социально психологическое влияние.	ПК 2. 1. ПК 2.2. У 1. 3 1.	Сообщение.
14.	Тема 2.2. Средства и методы психологического воздействия	ПК 2.4. ПК 4.1. ПК 4.2. У 1. 3 1.	Сообщение.
15.	Тема 2.3. Ложь и манипуляции	ПК 4.1. ПК 4.2. У 1. 3 1.	Творческое задание.

<b>Раздел 3. Психологические основы деловых отношений</b>			
16.	Тема 3.1. Поведение человека в организации.	ОК 7. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 5.3. У 1. 3 1.	Сообщение.
17.	Тема 3.2 Психологические типы людей и их проявление в работе, общении	ОК 7. ПК 2.5. ПК 2.6. ПК 5.1. У 1. 3 1.	Сообщение.
<b>Раздел 4. Группа и организация как объекты управления</b>			Творческое задание.
18.	Тема 4.1 Психология управления группой. Взаимодействие в группе	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.4. ПК 5.4. У 2. 3 1.	Сообщение.
19.	Тема 4.2 Формирование групп и команд. Социально-психологическая структура группы	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 4.5. ПК 5.4. ПК 5.5. У 2. 3 1.	Творческое задание.
20.	Тема 4.3. Организация и ее структура. Группа в организации	ПК 3.1. ПК 5.2. У 2. 3 1.	Сообщение.
21.	Тема 4.4. Основные характеристики коллектива, его формирование и управление	ОК 7. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 5.5. У 2. 3 1.	Сообщение.
22.	Тема 4.5. Социально-психологический климат	ПК 3.1. ПК 5.3. ПК 5.4. У 2. 3 2.	Творческое задание.
23.	Тема 4.6. Управление кадровыми процессами в организации	ПК 3.1. ПК 5.2. ПК 5.4. ПК 5.5. У 2. 3 2.	Творческое задание.
24.	Тема 4.7. Подбор персонала	ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 5.1. У 2. 3 2.	Деловая игра.
<b>Раздел 5. Функции управления</b>			
25.	Тема 5.1 Психологические особенности реализации функции планирования в управлении	ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.5. У 1. 3 2.	Сообщение.
26.	Тема 5.2 Психологические особенности реализации функции организации	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 3.4. У 1. 3 2.	Сообщение.
27.	Тема 5.3. Психологические особенности реализации функции контроля	ПК 3.1. ПК 2.3. ПК 2.4. У 1. 3 2.	Творческое задание.
28.	Тема 5.4. Психологические особенности реализации функции регулирования	ПК 2.5. ПК 2.6. ПК 3.2. ПК 3.4. У 1. 3 2.	Сообщение.
29.	Тема 5.5. Психологические особенности деятельности по выработке управленческих решений	ОК 3. ОК 9. ПК 5.1. ПК 5.2. У 1. 3 2.	Сообщение.

<b>Раздел 6. Психологические особенности управленческой деятельности</b>			
30.	Тема 6.1 Руководство и лидерство	ПК 3.1. ПК 5.4. У 3. 3 3.	Решение ситуационных задач.
31.	Тема 6.2. Личностные особенности руководителя. Индивидуальная управленческая концепция	ПК 4.1. ПК 4.5. ПК 5.5. У 3. 3 3.	Сообщение.
32.	Тема 6.3. Принятие управленческого решения	ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.5. ПК 5.1. У 3. 3 3.	Творческое задание. Деловая игра.
33.	Тема 6.4. Особенности делового общения. Деловые совещания, дискуссии	ПК 2.4. ПК 2.3. ПК 5.4. ПК 5.5. У 3. 3 3.	Сообщение.
34.	Тема 6.5. Деловая беседа, переговоры.	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.5. ПК 5.2. У 3. 3 3.	Творческое задание.
35.	Тема 6.6. Работа с корреспонденцией. Телефонные переговоры.	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.5. ПК 3.2. У 3. 3 3.	Творческое задание.
36.	Тема 6.7. Конфликты	ПК 2.5. ПК 2.6. ПК 3.2. У 3. 3 3.	Сообщение.
37.	Тема 6.8. Управление конфликтами	ПК 2.5. ПК 2.6. ПК 3.2. У 3. 3 3.	Решение ситуационных задач.
38.	Тема 6.9. Стресс. Регуляция эмоциональных состояний.	ПК 5.3. ПК 5.4. У 3. 3 3.	Творческое задание. Сообщение.
39.	Промежуточная аттестация в 3 семестре		Зачет



### 3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. Общие вопросы управленческой психологии

<b>Тема 1.1.</b> Психологи управления как наука	ОК 1. ОК 5. У 1.
--	---------------------

#### Темы сообщений:

1. Общая характеристика управления.
2. Роль и место управления в обществе.
3. Подходы к изучению управления.
4. Управление как социальный феномен.
5. Основные этапы развития психологии управления как науки.
6. Школы управления.

#### Практическое задание.

*Становление и развитие науки управления.*

1. В современном управлении просматриваются три наиболее интересные тенденции. Первая связана с некоторым возвратом к прошлому

Вторая тенденция касается социальных и поведенческих аспектов - это

Третья тенденция прослеживается в усилении

2. Интернационализация ставит очень много новых вопросов, важнейшие из них это (дополните):

- что есть общее и особенное в управлении;
- 
- 
- 
- 

#### **Обратите внимание!**

*Ничто в управлении не происходит немотивированно, все имеет свою причину, все определяется очень сложным влиянием многих переменных внешней и внутренней среды организации. Именно поэтому сложно управлять хорошо.*

3. Человечество выработало три принципиально различных инструмента управления (дайте характеристику):

- иерархия - \_\_\_\_\_
- культура - \_\_\_\_\_
- рынок - \_\_\_\_\_

4. В настоящее время известны 4 важнейших подхода, которые внесли существенный вклад в развитие теории и практики управления.

1. Подход с позиции выделения различных школ в управлении (впишите школы, в соответствии с этим классификационным признаком):

- 
- 
-

- - 2. Процессный подход рассматривает управление как \_\_\_\_\_
  - 3. Системный подход – рассматривает организацию как \_\_\_\_\_
  - 4. Ситуационный подход - \_\_\_\_\_
  - 5. А. Файоль сформулировал 14 принципов управления, многие из которых до сих пор практически полезны.
- Заполните таблицу, дайте характеристику принципам управления.  
Принципы управления А. Файоля.

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

6. Основоположниками школы человеческих отношений можно назвать \_\_\_\_.

М. П. Фоллет определила менеджмент как \_\_\_\_\_

7. Исследования Абрахама Маслоу помогли понять что, мотивами поступков людей являются в основном не экономические силы, а \_\_\_\_\_, которые могут быть лишь частично удовлетворены с помощью денег.

8. Исследованиями поведенческого (бихевиористского) направления являются \_\_\_\_\_

9. Основной целью школы поведенческих наук было повышение \_\_\_\_\_

10. Количественные методы сгруппированы под общим названием - \_\_\_\_\_

11. Исследование операций - это \_\_\_\_\_

12. Модель это - \_\_\_\_\_

13. Процессный подход это - \_\_\_\_\_

14. А. Файоль считал, что существует 5 исходных функций:

- 
- 
- 
- 

Мы сейчас рассматриваем следующие функции управления:

-

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

15. Функции управления имеют две общие характеристики:

\_\_\_\_\_

16. Принятие решений и коммуникации называют \_\_\_\_\_.

17. С позиции системного подхода организация рассматривается как \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18. Система - это \_\_\_\_\_.

19. Организация - это \_\_\_\_\_.

20. Открытая система это - \_\_\_\_\_.

21. Закрытая система \_\_\_\_\_.

22. Ситуационный подход \_\_\_\_\_.

23. Ситуация это - \_\_\_\_\_.

<b>Тема 1.2.</b>	ОК 1. ОК 8.
Предмет и методы управленческой психологии	У 1.

**Практическое задание.**

*Основные категории управления.*

1. Управление \_\_\_\_\_ представляет собой \_\_\_\_\_, направленный на придание определённой направленности экономическим и административным действиям.

2. Цель управления \_\_\_\_\_

— 3. Управление \_\_\_\_\_ это \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 4. Процесс \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 5. Процесс управления представляет собой \_\_\_\_\_

6. Менеджмент	-	это	наука
7. Управлять		значит	уметь
8. Менеджер			это
9. Основными	задачами		менеджера
являются: _____			
10.	Система		управления
11. Субъект			управления
12. Объект	управления		-
13. Прямая			связь
14. Обратная			связь

<b>Тема 1.3.</b> Понятие личности.	ОК 1. ОК 4. У 1.
---------------------------------------	---------------------

**Темы рефератов:**

1. Определение и структура личности
2. Личность и ее социальные роли
3. Теория личности З.Фрейда
4. Теория личности Э.Берна.
5. Основные положения теории личности К.Г. Юнга.
6. Теория самоактуализации А. Маслоу.
7. Личностный рост в представлении К. Роджерса.

8. Индивид, личность, индивидуальность, субъект: соотношение понятий.

9. Представления о личности А. Н. Леонтьева.

10. Теория отношений В. Н. Мясищева.

11. Понятие установки и объективации в теории Д.Н. Узнадзе.

12. Представления о личности в теории Л.С. Выготского.

<b>Тема 1.4.</b>	ОК 2. ОК 4.
Индивидуально-типологические особенности личности.	У 1.

### **Решение ситуационных задач.**

Ситуации для анализа

Ниже приведём типологические характеристики людей, которые работают в одном коллективе. Определите тип личности каждого персонажа по различным типологиям. Каковы основные потребности этих людей? Как они их удовлетворяют? Опишите ваш подход к управлению каждым из них.

Вероника Матвеевна – старший мастер, 31 год. Это очень подвижная женщина, которая постоянно куда-то торопится, бежит, появляется то там, то здесь. Когда она беседует с кем-то, постоянно меняет позу, вертит что-то в руках, отвлекается, разговаривает сразу с несколькими людьми. Ее легко заинтересовать всем новым, но она сравнительно быстро остывает. Преобладающее настроение – веселое, бодрое. На вопрос: «Как дела?» отвечает с улыбкой: «Очень хорошо», хотя иногда оказывается, что дела и на работе, и в личной жизни не так уж хороши. Про свои достижения радостно объявляет всем: «Вот, начальник цеха опять похвалил». Огорчений не скрывает, рассказывает о них, но всегда бодро добавляет: «Это как-то случайно получилось...»; «В этом никто не виноват...»; «Это не так уж и трудно исправить».

Иногда огорчается, даже плачет, но недолго. Быстро успокаивается и снова смеется. Мимика живая. Несмотря на живость и непоседливость, ее

легко дисциплинировать, она охотно прислушивается к советам, старается их выполнить. В делах, особенно в трудных, проявляет большую энергию и заинтересованность, крайне работоспособна.

Легко сходится с новыми людьми. Ее охотно слушают в коллективе, считают хорошим человеком. Быстро привыкает к новым требованиям.

Лев Викторович – бухгалтер, 38 лет. Спокоен, малоразговорчив. Окружающие говорят, что он туповат, но работает Лев Викторович хорошо, никогда не делает ошибок в расчетах. Обычно не ссорится. Единственная ссора была связана с тем, что однажды, когда он был в отпуске, его стол был вынесен из кабинета и заменен новым. После возвращения из отпуска он в резкой форме потребовал вернуть стол. Требование было удовлетворено, и Лев Викторович успокоился.

Сослуживцы считают, что он очень увлечен работой, так как забывает об обеде и не ходит в столовую. Очень привязан к своей семье. Хороший отец. Главный бухгалтер уважает его за аккуратность и добросовестность в работе, но говорит, что Лев Викторович необыкновенно упрям и заставить его выполнить работу, которую он не хочет делать, невозможно.

Константин Анатольевич – инженер, 37 лет. Он очень впечатлителен. Малейшая неприятность выводит его из равновесия, он грустит и переживает по каждому пустяку. Очень расстраивается, если кто-то проявит к нему невнимание. Однажды Константин Анатольевич сильно огорчился, когда не смог сразу найти на столе нужный документ, и потом жаловался на головную боль, хотя документ вскоре был найден. Очень обидчив. Болезненно переживает всякую обиду. Мечтателен. Часто во время работы задумчиво смотрит в окно или на противоположную стену. Не принимает участия в шумных спорах товарищей. Покорно подчиняется всем правилам внутреннего распорядка, никогда их не нарушает. Пассивен в коллективе. Проявляет неверие в свои силы. Его можно легко убедить в том, что он

ошибся или выбрал неправильный путь. При встрече с трудностями опускает руки и отступает, стараясь больше с ними не сталкиваться. Если его никто не задевает, не обижает, не проявляет пристального внимания к его работе, то он хорошо работает, выполняя все задания аккуратно и в срок.

Татьяна Алексеевна – менеджер, 40 лет. Это безгранично увлекающаяся натура. Часто берет работу не по силам, до крайности подвижна. Она в любую минуту готова сорваться с места и «лететь» в любом направлении. Ее руки не находят покоя; она быстро и часто поворачивает голову в разные стороны. Татьяна Алексеевна вспыльчива. Задание понимает сразу, но в работе делает много ошибок из-за торопливости и невнимательности. Она резко переходит от смеха к гневу, и наоборот. Татьяна Алексеевна очень инициативна. Всех «засыпает» вопросами. Злопамятна. С огромным энтузиазмом берется за все новое, но не может довести дело до конца, так как оно теряет для нее интерес. Очень любит, когда ее хвалят и ставят в пример. В ответ на критику сердится и может сорваться, а на тех, кто критикует, затаивает злобу.

<b>Тема 1.5.</b> Социально-психологическая характеристика личности	ОК 8. У 1.
--	------------

**Напишите эссе** на тему «Я как подчинённый: мои достоинства и недостатки»

<b>Тема 1.6. Личность в психологии управления</b> <b>Творческое задание</b>	ОК 8. ПК 3.1. У 1.
--	--------------------

Представьте, что вы менеджер по персоналу. Вашей фирме требуется менеджер по рекламе (менеджер по персоналу, менеджер по продажам).

Подумайте, какие профессиональные знания, умения и навыки, личные и деловые качества необходимы кандидату на вакантную должность.

Составьте профессиограмму деятельности, на основе которой будете производить отбор.

<b>Тема 1.7.</b> Психология деятельности	ОК 9. ПК 2.1. ПК 2.2. У 1. 3 1.
---	------------------------------------

**Творческое задание:**

Напишите эссе на тему «Моя будущая карьера».

<b>Тема 1.8.</b> Психологическая характеристика управленческой деятельности	ОК 6. ОК 9. ПК 5.5. У 1.
--	--------------------------------

**Темы сообщений.**

1. Управленческая деятельность.
2. Формальная и неформальная структура управления.
3. Понятие субъекта и объекта управления.
4. Взаимодействие субъекта и объекта управления.
5. Коллектив как объект и субъект управления.
6. Вертикальное и горизонтальное управление.

<b>Тема 1.9.</b> Понятие мотивации и ее роль в управлении	ОК 8. ПК 5.4. У 1.
--	-----------------------

**Самодиагностика.**

- Методика Т. Элерса «Сила мотивации к достижению успеха в деятельности» и «Степень избегания неудач»
- Тест «Формирование положительной групповой мотивации».
- Тест «Оценка мотивов достижения».
- Тест «Удовлетворенность работой».

<b>Тема 1.10.</b> Теории трудовой мотивации	ОК 8. ПК 5.3. У 1.
--	-----------------------

**Темы рефератов.**

1. Теория Ф. Тейлора.



2. Теория Э.Мэйо.
3. Теория Ф. Херцберга.
4. Теория Д. МакГрегора.
5. Теория Д. МакКлелланда.
6. Теория ожиданий (В.Врум).
7. Теория справедливости Джона Ролза.
8. Теория Z У. Оучи.

<b>Тема 1.11.</b>	ОК 3. ОК 8.
Профессиональная адаптация	ПК 5.3. У 1.

**Творческое задание:**

Разработайте систему мероприятий, позволяющих новичку быстрее адаптироваться в организации.

**Тематика сообщений**

1. Как помочь новичку адаптироваться в трудовом коллективе.
2. Адаптация к руководящей должности.

<b>Тема 1.12.</b>	ОК 3. ОК 8. У 1.
Профессиональная деформация.	

**Тематика сообщений**

1. Профессиональная деформация.
2. Синдром эмоционального выгорания.

**Творческое задание:**

Предложите мероприятия по профилактике синдрома эмоционального выгорания (у руководителя, у сотрудников).

**Раздел 2. Теоретические основы взаимодействия людей и управления поведением людей**

<b>Тема 2.1.</b>	ПК 2. 1. ПК 2.2.
Социально-психологическое влияние.	У 1. 3 1.

**Темы сообщений:**

1. Традиционное и современное представление о методах социального воздействия.

2. Понятие «психологический контакт».

3. Техники вступления в психологический контакт. Внушение. Подражание. Заражение. Убеждение.

4. Сравнительный анализ возможностей и ограничений каждого из методов воздействия.

5. Применение методов воздействия в пропаганде, управлении, рекламе.

6. Гипноз как метод социального влияния.

<b>Тема 2.2.</b>	ПК 2.4.
Средства и методы психологического воздействия	ПК 4.1. ПК 4.2.
	У 1. 3 1.

**Тема сообщения:**

1. Принципы социального влияния. Понятие «социальные потребности». Понятие «социальные рефлексy». Понятие «социальные стереотипы». Понятие «социальные навыки». Принципы социального влияния и механизмы социального влияния. Принцип обязательства и последовательности. Принцип авторитета. Принцип социального доказательства. Принцип взаимобмена. Принцип благорасположения. Принцип дефицита.

2. Принципы социального влияния в рекламе.

3. Приемы социального влияния. Понятие «прием социального влияния». Понятие «манипуляция». Приемы, описанные Р. Чалдини. Возможности и ограничения приемов влияния. Приемы защиты от манипуляций.

4. Этика социального влияния.

<b>Тема 2.3.</b>	ПК 4.1. ПК 4.2.
------------------	-----------------

Ложь и манипуляции	У 1. 3 1.
--------------------	-----------

**Творческое задание** (подготовить доклад, сообщение, презентацию, подбору фильмов, упражнений) на тему:

1. Технология распознавания лжи.
2. Ошибки манипуляции.
3. Способы манипулирования психическим сознанием.

### Раздел 3. Психологические основы деловых отношений

<b>Тема 3.1.</b> Поведение человека в организации.	ОК 7. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 5.3. У 1. 3 1.
---	---

#### Темы сообщений.

1. Поведение человека в организации.
2. Типы сотрудников.
3. Психологические типы людей и их проявление в работе, общении.

<b>Тема 3.2</b> Психологические типы людей и их проявление в работе, общении	ОК 7. ПК 2.5. ПК 2.6. ПК 5.1. У 1. 3 1.
---	---

#### Самодиагностика.

Тест «Психологический тип в общении»

Инструкция: Если вы хотите определить свой психологический тип по отношению к окружающим, то оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 4, затем подсчитайте сумму.

1. Я легко сближаюсь с людьми.
2. У меня много знакомых, с которыми я охотно встречаюсь.
3. Я разговорчивый человек.
4. Я непринужденно чувствую себя с незнакомыми людьми.
5. Мне стало бы неприятно, если бы надолго исчезла возможность общения.
6. Когда мне надо что-то узнать, я предпочитаю спросить, а не копаться в книгах.

7. Мне удастся оживить скучную компанию.

8. Я говорю быстро.

9. Когда я надолго оторван от людей, мне очень хочется поговорить с кем-нибудь.

Интерпретация:

1-12 баллов. Интроверт. Обращенный в себя, он с трудом вступает в контакт, в компании способен нагнать на всех тоску. Такой человек ориентирован в основном на собственные чувства, сдержан, застенчив, общению предпочитает книгу. В решениях серьезен, эмоциям не доверяет, любит порядок. Пессимистичен, и поэтому вряд ли из него получится хороший организатор.

13-24 балла. Амбаверт. Для него характерны спокойные, ровные отношения с людьми, ответственность за свои поступки. Именно такими качествами обладают, как правило, лучшие руководители, словом все, чья работа требует умения общаться с людьми.

25-36 баллов. Экстраверт. Словоохотливый, общительный оптимист, любит каверзные вопросы, острые шутки. Общение с кем бы то ни было для него не проблема, и тут он прекрасный импровизатор. Все у него получается легко и непринужденно. Но не менее легко относится и к собственным обязательствам, и поэтому хозяином своего слова его можно назвать лишь с иронией. Несдержан, потому что не считает нужным контролировать эмоции и чувства.

Тест «Конструктивный рисунок человека из геометрических фигур».

Инструкция: “Вам нужно нарисовать фигуру человека, составленную из 10 элементов, среди которых могут быть треугольники, круги, квадраты. Вы можете увеличивать или уменьшать эти элементы (геометрические фигуры) в размерах, накладывать друг на друга по мере надобности. Важно, чтобы все эти три элемента в изображении человека присутствовали, а сумма общего количества использованных фигур была равна десяти. Если при рисовании вы использовали большее количество фигур, то нужно зачеркнуть

лишние, если же вами использовано фигур меньше, чем десять, необходимо дорисовать недостающее”.

Материал: испытуемым предлагается три листа бумаги размером 10x10 см, каждый лист нумеруется и подписывается. На листе №1 выполняется первый пробный рисунок, далее, соответственно, на листе №2 – второй, на листе №3 – третий. После выполнения трех рисунков данные обрабатываются. При нарушении инструкции материал не обрабатывается.

Обработка данных: подсчитывается количество затраченных в изображении человечка треугольников, кругов и квадратов (по каждому рисунку отдельно), и результат записывается в виде трехзначных чисел, где сотни обозначают количество треугольников, десятки – количество кругов, единицы – количество квадратов. Эти трехзначные цифры составляют так называемую “формулу рисунка”, по которой происходит отнесение рисующих к соответствующим типам.

1 тип – “руководитель”. Обычно это люди, имеющие склонность к руководящей и организаторской деятельности. Ориентированы на социально-значимые нормы поведения, могут обладать даром хороших рассказчиков, основывающемся на высоком уровне речевого развития. Обладают хорошей адаптацией в социальной сфере, доминирование над другими удерживают в определенных границах.

Формулы рисунков: 901, 910, 802, 811, 820, 703, 712, 721, 730, 604, 613, 622, 631, 640.

Наиболее жестко доминирование над другими выражено у подтипов 901, 910, 802, 811, 820, ситуативно – у 703, 712, 721, 730, при воздействии речью на людей – вербальный руководитель или “преподавательский подтип” 604, 613, 622, 631, 640.

2 тип – “ответственный исполнитель” – обладает многими чертами типа “руководитель”, однако в принятии ответственных решений часто присутствуют колебания. Данный тип ориентирован на “умение делать дело”, высокий профессионализм, обладает высоким чувством

ответственности и требовательности к себе и другим, высоко ценит правоту. Часто они страдают соматическими заболеваниями нервного происхождения как следствие перенапряжения.

Формулы рисунков: 505, 514, 523, 532, 541, 550.

3 тип – “тревожно-мнительный”. Лидерских качеств не имеет.

4 тип – “ученый”. Эти люди легко абстрагируются от реальности, обладают “концептуальным умом”, отличаются способностью разрабатывать “на все” свои теории. Обычно обладают душевным равновесием и рационально продумывают свое поведение.

Формулы рисунков: 307, 316, 325, 334, 343, 352, 361, 370.

5 тип – “интуитивный”. Лидерских качеств не имеет.

6 тип – “изобретатель, конструктор, художник”. Лидерских качеств не имеет.

#### Раздел 4. Группа и организация как объекты управления

<b>Тема 4.1.</b>	ПК 3.1. ПК 3.2.
Психология управления группой. Взаимодействие в группе	ПК 3.4. ПК 5.4. У 2. 3 1.

##### Тематика сообщений

1. Понятие группы и её основные признаки. Малая группа, её виды.
2. Феномены групповой жизнедеятельности.
3. Коллектив и его основные признаки. Понятие команды. Основные пути эффективной работы группы.

<b>Тема 4.2.</b>	ПК 2.1. ПК 2.2.
Формирование групп и команд. Социально-психологическая структура группы	ПК 4.5. ПК 5.4. ПК 5.5. У 2. 3 1.

##### Творческие задания

Дайте рекомендации, как превратить группу в коллектив, если:

- вы – новый руководитель группы, и пока не знаете сотрудников;
- вы работали в этой группе в качестве рядового сотрудника и сейчас стали её руководителем.

<b>Тема 4.3.</b>	ПК 3.1. ПК 5.2.
Организация и ее структура. Группа в организации	У 2. 3 1.

**Тематика сообщений**

1. Как создать команду.
2. Организационная культура и её развитие.

<b>Тема 4.4.</b>	ОК 7. ПК 2.3.
Основные характеристики коллектива, его формирование и управление	ПК 2.4. ПК 5.5. У 2. 3 1.

**Тематика сообщений**

1. Этапы формирования коллектива.
2. Признаки коллектива. Функции коллектива.
3. Факторы, влияющие на эффективность работы коллектива.
4. Особенности взаимодействия личности и коллектива.
5. Место коллектива в системе управления.

<b>Тема 4.5.</b>	ПК 3.1. ПК 5.3.
Социально-психологический климат	ПК 5.4. У 2. 3 2.

**Творческие задания**

Представьте, что вы назначены руководителем в организацию, где социально-психологический климат неблагоприятный (группа разобщена, люди не удовлетворены взаимоотношениями в ней). Каким образом его можно оптимизировать?

<b>Тема 4.6.</b>	ПК 3.1. ПК 5.2. ПК 5.4.
Управление кадровыми процессами в	ПК 5.5.

организации	У 2.3 2.
-------------	----------

### **Творческие задания**

Вам нужно создать сплочённую команду из случайных сотрудников. Вы можете начать с подбора персонала. Какими установками вы будете руководствоваться при подборе? Каким образом будете учитывать индивидуальные особенности людей и особенности командной деятельности? Наметьте план мероприятий по созданию и сплочению команды.

<b>Тема 4.7.</b>	ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2.
Подбор персонала	ПК 5.1. ПК 5.2. ПК 5.4.
	ПК 5.5. У 2.3 2.

### **Деловая игра.**

1. Деловая игра «Профессиональный отбор и собеседование с кандидатом». Подготовьтесь к проведению деловой игры. На данном занятии вам предстоит «устроиться на работу». Для этого нужно подготовить резюме. В наличии три вакансии: менеджер по персоналу, менеджер по рекламе и менеджер по продажам. Выберите одну из вакансий и сочините резюме таким образом, чтобы его содержание максимально соответствовало требованиям должности. Ознакомьтесь с вопросами, которые обычно задают в процессе собеседования, продумайте ответы на них. Подумайте о том, какие вопросы вы зададите работодателям во время постсобеседования.

2. Вы, как руководитель современной фирмы, поручили своему заместителю подобрать из состава специалистов фирмы кандидата, которого можно было бы послать на стажировку в Гарвардский университет. Было предложено несколько кандидатур:

А. Компетентный в своей области, жесткий, авторитарный, не боящийся конфликтов, не считающийся с мнением подчиненных.

Б. Компетентный, доброжелательный, умеющий хорошо ладить с людьми, но очень боящийся конфликтов, склок и ссор между сотрудниками.



В. Четкий, умеющий логически мыслить и понимать задачи фирмы, требующий неукоснительно соблюдать функциональные обязанности, не боится лишний раз наказать сотрудников за просчеты в работе.

Г. Неплохой специалист, намеренно и последовательно шагающий «наверх» к власти.

Д. Специалист среднего уровня, являющийся близким родственником известного политического деятеля.

Ответьте на вопрос: кого из этих пяти кандидатур вы послали бы на стажировку?

### Раздел 5. Функции управления

<b>Тема 5.1.</b>	ПК 4.1. ПК 4.2.
Психологические особенности реализации функции планирования в управлении	ПК 4.5. У 1. 3 2.

#### Тематика сообщений:

1. Сущность планирования, характеристики и этапы планирования, регламентирование, нормирование, инструктирование.

2. Распорядительская деятельность.

3. Методы регулирования.

4. Вознаграждение, наказание.

5. Сущность и виды контроля.

Задание. Проведение «организационных игр» (подобрать примеры деловых игр по командообразованию).

<b>Тема 5.2.</b>	ПК 2.1. ПК 2.2.
Психологические особенности реализации функции организации	ПК 3.2. ПК 3.4. У 1. 3 2.

#### Тематика сообщений:

1. Тайм-менеджмент, или как экономить время.

2. Делегирование полномочий.

3. Социально-психологические методы регулирования.

<b>Тема 5.3.</b>	ПК 2.3. ПК 2.4.
Психологические особенности реализации функции контроля	ПК 3.1. У 1.3 2.

### **Творческие задания**

1. Придумайте условия для проведения «орг-игры».
2. Регистрируйте расходы собственного времени в течение дня. Проанализируйте, насколько эффективно вы расходуете время, сколько времени затрачено впустую. Каким образом вы могли бы сэкономить время?
3. Составьте перечень дел на следующий день. В соответствии с матрицей Эйзенхауэра классифицируйте дела на четыре группы: срочные и важные; важные, но не срочные; срочные, но не важные; несрочные и неважные. Распланируйте 60 % времени завтрашнего дня, включив в план первые две категории дел (срочные, но неважные можно кому-либо делегировать, а если их приходится выполнять самому, то на минимально приемлемом уровне качества); 40 % времени нужно оставить в резерве для неожиданных дел. Составьте план, контролируйте в течение дня его исполнение. Подведите в конце дня итоги вашей деятельности: как много вы успели сделать?
4. Как взаимосвязан ваш план на сегодняшний день с планированием вашей жизни на долгосрочную перспективу? Каковы ваши долгосрочные планы? Что вы делаете для их реализации уже сегодня?

<b>Тема 5.4.</b>	ПК 2.5. ПК 2.6.
Психологические особенности реализации функции регулирования	ПК 3.2. ПК 3.4. У 1.3 2.

### **Тематика сообщения**

Принципа руководства, обеспечивающие «лучший путь» регулирования.

Методы регулирования и их классификация.

Основные предпосылки снижения эффективности регулирования.

<b>Тема 5.5.</b>	ОК 3. ОК 9.
Психологические особенности деятельности по выработке управленческих решений	ПК 5.1. ПК 5.2. У 1. 3 2.

### **Тематика сообщения**

Особенности принятия управленческих решений.

### **Решение ситуационной задачи. Деловая игра «Мозговой штурм»**

Попробуйте решить ситуацию, которая возникла на фирме, выпускающей холодильники.

1. Работники там собрались очень разные. Одни сами хотят помочь руководителю в его работе, другие, наоборот, стараются поменьше тратить умственной энергии и ждут, что им велят делать. Трудно руководить такими людьми. Все сотрудники фирмы уважают своего руководителя, знают, что он умный и опытный. Руководитель работает много, и ему хочется, чтобы подчиненные были ему хорошими помощниками и советчиками. Он часто «тербит» подчиненных, заставляет их думать, внедрять новации, чтобы продукция хорошо сбывалась. Зарплата на фирме хорошая. Многие исполнители считают, что у них и так все хорошо. Так зачем искать что-то новое? На это есть руководитель, который за все и отвечает. Руководитель, хотя и продумывает все до деталей в работе, но все же хочет ускорить производство холодильников, а для этого требуется активная работа всех сотрудников. Помогите советами нашему руководителю.

Почему руководитель допустил такую ситуацию? С чем связаны трудности в его работе? Достаточно ли ему одного логического мышления, чтобы решать производственные задачи?

Что он должен предпринять в отношении своих подчиненных?

Являются ли трудности, с которыми он каждый день сталкивается, объективными?

2. На предприятии создается положение, вынуждающее повысить плановые задания, одновременно уменьшив количество персонала. Такую ситуацию нельзя отнести к числу нормальных. Ответьте на вопросы:

Какие управленческие решения могут быть приняты в этой конкретной обстановке?

Из каких возможных критериев будут исходить руководители, приняв решение сокращать персонал?

Нужны ли в этом случае коллективные решения?

Кто будет конкретно отвечать за принятие таких решений?

Какие последствия могут иметь увольнения квалифицированных кадров данного предприятия?

3. Каждый менеджер заинтересован в повышении производительности труда.

Руководители стремятся, чтобы отдача от инвестиций была максимальной. Но инвестиция – это не только вложенные деньги, это и возможности самого работника, его удовлетворенность трудом, руководителем, отношениями с сотрудниками фирмы.

Измерить удовлетворенность трудом – дело совсем не простое. Но большинство

менеджеров следят не за человеческими потребностями и особенностями, а за успехами своего бизнеса и во многом от этого проигрывают.

Если бы вы были руководителем фирмы, задачей которой является выживание на рынке, какую стратегию выбрали:

- 1) Принуждать работников к более интенсивной работе.
- 2) Наказывать за сбои в их работе.
- 3) Стимулировать деньгами.
- 4) Обучать их новым методам работы.
- 5) Постоянно находиться в человеческих контактах с ними.

б) Предоставлять им возможность принимать участие в решении проблем фирмы.

7) Заинтересовать их не только денежным вознаграждением. Каким образом вы попытались бы их заинтересовать?

8) Какие нетрадиционные формы вы можете предложить?

4. Многие задачи вашего подразделения усложнились в связи с перепрофилированием всей фирмы. Ситуация возникла из-за того, что вас опередили конкуренты и сбыт продукции резко упал. Под угрозой оказалась конкурентоспособность вашей организации. Генеральный управляющий после совещания с советом директоров дал задание всем руководителям подразделений в срочном порядке приступить к техническому перевооружению для выпуска нового ассортимента продукции.

Все руководители, как и персонал, приняли задание как необходимость. Но некоторые из руководителей среднего звена управления и мастера стали нервничать. Так, двое из них стали раздражительными, у них «сдали нервы», они думали не столько о своей фирме, сколько о себе. Некоторые из сотрудников впали в «транс», у них пропало желание дальше работать.

Оцените, пожалуйста, эту тревожную ситуацию, если бы вы оказались:

а) руководителем подразделения;

б) исполнителем – членом рабочей группы.

Какие предложения по улучшению ситуации в фирме вы могли бы предложить?

Творческое задание

Попробуйте для принятия какого-либо совместного с друзьями решения использовать метод мозгового штурма. Насколько эффективен такой метод в вашей ситуации? Какие проблемы у вас возникали при совместном обсуждении? Какие чувства при этом вы испытывали?

## Раздел 6. Психологические особенности управленческой деятельности

<b>Тема 6.1</b>	ПК 3.1. ПК 5.4.
Руководство и лидерство	У 3. 3 3.

**Решение ситуационных задач.** Проанализируйте приведённый ниже пример. Какая стратегия управления описана в нём? Аргументируйте свой ответ.

В автохозяйстве процветало пьянство, трудовая дисциплина была на низком уровне. Попытки нового директора «подкрутить гайки» натолкнулись на сопротивление председателя профкома. Психолог дал директору следующие советы: «Когда вернётесь на работу, вызовите плотника – пусть он построит возле проходной большой длинный стенд. Потом пусть придёт художник и сделает на стенде длинный календарный график с фамилиями водителей. Затем дайте распоряжение бухгалтеру – пусть ежедневно выходит к стенду и мелом пишет за прошедший день заработную плату каждого водителя. Скажите своему заместителю по эксплуатации, чтобы он давал председателю профкома самую выгодную работу. Замените ему автомобиль на новый».

Прошло два месяца, и народ загудел. Раньше профсоюзный босс был во всех выборных органах и президиумах, а теперь рабочие стали говорить, что пора этого жулика от кормушки оторвать. Через два месяца на очередных выборах его «выкатили» с этой выборной должности.

<b>Тема 6.2.</b>	ПК 4.1. ПК 4.5.
Личностные особенности руководителя. Индивидуальная управленческая концепция	ПК 5.5. У 3. 3 3.

### **Тематика сообщений**

1. Отличительные особенности эффективного и неэффективного руководителя.
2. Развитие способностей к управлению.

3. Трудности и противоречия в управлении современными организациями.

4. «Терминаторный» менеджмент.

### **Психологическая диагностика будущего руководителя**

Диагностика личностных особенностей руководителя (самооценки, черт личности).

<b>Тема 6.3.</b> Принятие управленческого решения	ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.5. ПК 5.1. У 3. 3 3.
--	---

**Деловая игра «Принятие коллегиального решения».**

#### **Творческие задания**

1. Напишите эссе на тему «Я как будущий руководитель».
2. Постройте виртуальную модель эффективного руководителя и подготовьтесь к её защите.

<b>Тема 6.4.</b> Особенности делового общения. Деловые совещания, дискуссии	ПК 2.3. ПК 2.4 ПК 5.4. ПК 5.5. У 3. 3 3.
---	--

#### **Тематика сообщений**

1. Приёмы «убеждающей коммуникации».
2. Язык жестов в деловом общении.
3. Основные правила критики.

**Психологическая диагностика будущего руководителя.** Диагностика коммуникативных и организаторских способностей (КОС-2)

<b>Тема 6.5.</b> Деловая беседа, переговоры.	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.5. ПК 5.2. У 3. 3 3.
---	--

#### **Творческое задание**

Подготовьте публичное выступление на свободную тему.  
Придерживайтесь требований к публичному выступлению.

<b>Тема 6.6.</b> Работа с корреспонденцией. Телефонные переговоры.	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.5. ПК 3.2 У 3. 3 3.
---	--

#### **Творческое задание**

1. Составьте деловое письмо-благодарность в соответствии с требованиями к данной форме делового общения.

2. Какие рекомендации вы можете дать владельцам мобильных телефонов:

- для защиты от телефонного стресса;
- для предотвращения зависимости от мобильного телефона;
- для экономии собственного времени и времени собеседника.

<b>Тема 6.7.</b> Конфликты	ПК 2.5. ПК 2.6. ПК 3.2. У 3. 3 3.
-------------------------------	---

#### **Тематика сообщений**

1. Мудрое поведение в конфликте.

2. Методы эмоциональной саморегуляции в конфликтной ситуации.

<b>Тема 6.8.</b> Управление конфликтами	ПК 2.5. ПК 2.6. ПК 3.2. У 3. 3 3.
--	---

#### **Психологическая диагностика будущего руководителя**

Диагностика стратегии поведения в конфликтной ситуации (тест К. Томаса).

#### **Решение ситуационных задач.**



Проанализируйте приведённые ниже примеры конфликтов, выделив в них объект конфликта, участников, инцидент и конфликтную ситуацию; позиции и интересы участников; предложите прогноз развития событий в каждой ситуации.

*Ситуация «Вспышка грубости»*

Директор фирмы Т. во время осмотра новых помещений, находившихся в ведении экономиста С., увидел в новом отделе кучу мусора, оставшуюся после ремонта. Т. указал на это С. и заметил, что такое грязное помещение не может считаться подготовленным к эксплуатации. Замечание было сделано спокойно и предельно кратко – буквально в двух словах. Со стороны экономиста, однако, последовала вспышка грубости: «Я не обязан и не буду ничего убирать, а рабочей силы у меня нет. Так что, кому не нравится, пусть убирает сам». Директор попросил С. через час зайти к нему в кабинет.

*Ситуация «Рацпредложение»*

Научный сотрудник И. поссорился с директором. Многое при этом было непонятно: прежде И. всегда был дисциплинированным, никогда ни с кем не ссорился. А тут вдруг стал агрессивным, накричал на директора, заявив при этом, что «никогда не сможет его уважать».

Казалось бы, налицо конфликт сотрудника с директором. Но незадолго до этого директор стремился убедить сотрудника, будто его рацпредложение «нецелесообразно и никому не нужно». Сотрудник рацпредложение забрал, а директор использовал его идею и подал как свою. Предложение было принято и внедрено. И. об этом никому не рассказал, но некоторые сотрудники, присутствовавшие при разговоре, знали суть конфликта и не делали из этого тайны. Более того, они поддержали И. и выразили явное недоверие к действиям директора. В порыве гнева И. сказал, что ему не столько жаль рацпредложения, сколько директора, который смог пойти на обман.

*Ситуация «Замечания в форме приказа»*

Начальник конструкторского отдела Н. рассчитал данные для нового проекта. Свои данные он должен был согласовать с главным инженером П. Рассмотрев материалы, П. сделал ряд замечаний, с которыми Н. принципиально не согласился. Н. стал доказывать свою правоту. П. попытался навязать своё мнение и даже преподнести его в форме приказа. Тогда начальник отдела достаточно резко заявил, что поправки П. не будут учтены в работе, так как он некомпетентен в этом вопросе.

### **Творческие задания**

1. Проанализируйте причины конфликтов и на этой основе предложите рекомендации по их профилактике.

По вине руководителя:

- Плохая организация работы с группой со стороны руководителя.
- Наличие неэффективного стиля руководства группой.
- Неполное владение руководителем информацией о работе внутри организации.
- Отсутствие доверительных отношений руководителя с подчиненными.
- Невмешательство руководителя в отношения между работниками.
- Отсутствие сплоченности в коллективе.
- Отсутствие группового единства.
- Низкая степень групповой активности.
- Разобщенность группы.
- Наличие неблагоприятного психологического климата в рабочей группе.
- Преобладание индивидуальных интересов над общегрупповыми.
- Отсутствие должного контроля по отношению к членам группы со стороны руководителя.
- Неправильное мотивирование подчиненных.
- Отсутствие положительного стимулирования подчиненных.
- Недостаточная степень ответственности за работу подчиненных.

- Отсутствие группового согласия.

По вине подчиненных:

- Личностное неприятие членами группы общих целей организации.
- Эгоистические тенденции поведения отдельных членов группы.
- Отрицательные социальные установки отдельных личностей в группе.
- Наличие агрессивных тенденций поведения у отдельных членов группы.

группы.

• Доминирование индивидуальных целей над групповыми у некоторых членов рабочей группы.

• Отсутствие ответственного поведения у некоторых членов группы при выполнении общих задач.

- Различное личностное осмысление причин конфликта.

• Нежелание найти единый рациональный подход к разрешению конфликта.

• Стремление к власти и возникновение неуправляемых действий со стороны отдельных членов группы.

<b>Тема 6.9.</b>	ПК 5.3. ПК 5.4.
Стресс. Регуляция эмоциональных состояний.	У 3. 3 3.

**Творческое задание.** Разработать рекомендации/памятку «Способы профилактики стресса».

**Темы сообщений:**

Стресс, его признаки и динамика.

Методы регуляции предстартовых состояний.

Первая помощь в острой стрессовой ситуации.

Методы эмоциональной саморегуляции.

<b>Промежуточная аттестация в 3 семестре (зачет)</b>	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.
	ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5. ПК 2.6.
	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.4. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.5.

	ПК 5.1. ПК 5.2. ПК 5.3. ПК 5.4. ПК 5.5. У 1. У 2. У 3.      З 1. З 2. З 3.
--	---

### **Примерные вопросы к зачету:**

1. Управление как социальный феномен.
2. Предмет и содержание психологии управления, её связь с другими науками.
3. Индивидуальные особенности личности (темперамент, характер, способности, направленность, самооценка) и их влияние на поведение личности в организации.
4. Понятие мотивации. Теории мотивации.
5. Понятие адаптации, её этапы. Социально-психологическая и профессиональная адаптация.
6. Профессиональная деформация. Синдром эмоционального выгорания.
7. Понятие карьеры, её виды и этапы. Виды карьерных ориентаций.
8. Понятие кадровых процессов, их виды.
9. Подбор персонала и профессиональная пригодность. Обеспечение и принципы подбора персонала.
10. Проведение собеседования с кандидатом.
11. Понятия руководства и лидерства. Теории лидерства.
12. Психологические аспекты реализации функции планирования.
13. Психологические аспекты реализации функции организации.
14. Психологические аспекты реализации функции контроля.
15. Психологические аспекты реализации функции регулирования.
16. Понятие управленческого решения, его виды. Процесс принятия управленческого решения.
17. Стресс, его признаки и динамика. Виды стресса.
18. Коллектив и его основные признаки. Понятие команды. Основные пути эффективной работы группы.

19. Социально-психологический климат, его показатели. Сплочённость, совместимость, сработанность.

20. Деловые совещания, особенности их проведения.

21. Деловые переговоры, их структура и методы ведения.

22. Понятие конфликта, его причины. Виды конфликтов.

23. Развитие конфликта. Способы управления конфликтами.

24. Работа с документами и деловой корреспонденцией. Требования к составлению резолюций и деловых писем.

25. Правила телефонных переговоров. Ошибки в общении по телефону и защита от телефонного стресса.

### **Критерии и нормы оценки результатов усвоения учебной дисциплины**

#### **Форма контроля - зачет**

Зачтено	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.
Не зачтено	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.