

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Сервис транспортных средств»

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)
	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	10(0,28)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	8(0,22)
• лекции	4(0,11)
• практические	4(0,11)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2(0,055)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	163(4,53)
3. Промежуточная аттестация: экзамен	7(0,19)
Итого	180(5)

Сагитова В.Р. Психология управления: Рабочая программа учебной дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2019. – 75 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Психология управления» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность «Сервис транспортных средств» составлена Сагитовой В.Р., доцентом кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 514, и учебными планами по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» (год начала подготовки -2019).

#### **Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации от «15» марта 2019 г., протокол № 7.

**одобрена** Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019, протокол № 5.

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019, протокол № 4.

© АНОО ВО ЦС РФ  
«Российский университет  
кооперации» Казанский  
кооперативный институт  
(филиал), 2019  
© Сагитова В.Р., 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля).....	5
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....	5
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).....	5
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы .....	6
5. Содержание дисциплины (модуля).....	6
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля).....	6
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями) .....	8
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий.....	8
6. Лабораторный практикум .....	9
7. Практические занятия (семинары).....	9
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ).....	10
9. Самостоятельная работа студента .....	10
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	11
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля):.....	12
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	13
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости) .....	13
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	14
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	14
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии.....	15
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>17</b>
1. Паспорт фонда оценочных средств .....	18
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины.....	18
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций .....	18
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции.....	18
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания .....	20
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации .....	23
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации .....	23
2.2. Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине.....	28
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине.....	34
2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине .....	37
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине.....	38
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>39</b>
<b>КЕЙС-ЗАДАЧИ .....</b>	<b>40</b>
<b>КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.....</b>	<b>42</b>
<b>ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНЫХ ОПРОСОВ .....</b>	<b>44</b>
<b>ДЕЛОВАЯ ИГРА.....</b>	<b>46</b>
<b>УПРАЖНЕНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ТРЕНИНГА .....</b>	<b>52</b>
<b>ТЕМЫ ЭССЕ.....</b>	<b>58</b>

ТЕМЫ ТВОРЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ.....	60
КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ.....	66
ТЕМЫ ДОКЛАДОВ (ПРЕЗЕНТАЦИЙ).....	70
Текущая аттестация 1.....	73
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1 .....	73

## **1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)**

Основной целью дисциплины «Психология управления» является способствовать подготовке студента к овладению профессией руководителя; формированию психологической культуры управленческой деятельности; самостоятельному нахождению оптимальных путей достижения цели и преодоления трудностей в межличностных отношениях; пониманию психологических факторов, влияющих на принятие эффективных решений; развитию самоорганизации студентов и возможности управлять ею.

Задачи освоения учебной дисциплины заключаются в ознакомлении с психологическими теориями, лежащими в основе менеджмента; с методами анализа и коррекции личности и деятельности руководителя; с психологией управленческого труда (формы делового общения); усвоении понятийного аппарата, описывающего управленческую деятельность; теоретических основ построения управленческой деятельности; методов организации управленческих мероприятий; способов самоанализа и саморазвития; способов самоорганизации; механизмов управления групповыми явлениями и процессами; принципов подбора и оценки персонала; изучение теоретико-методологических основ психологии управления, выявление психологических особенностей управленческого труда, овладение психологическим анализом личности в процессе управленческих взаимодействий, формирование знаний о закономерностях межличностных взаимоотношений в организации, ознакомление с технологиями оптимизации управленческих взаимоотношений.

## **2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части дисциплин блока Б1 «Дисциплины (модули)»

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Психология и конфликтология (УК-3, УК-4)

## **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)**

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей компетенции:

ПК-9 - способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ПК-9	Знать методы психологии, совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; Знать основные теоретические положения, категории и понятия психологического управления;	Доклад (презентация) Эссе Устный опрос
	Уметь находить пути благоприятного решения психологических конфликтов; Уметь разбираться в особенностях психологии личности и группы, для того чтобы более продуктивно влиять на управленческие процессы в непосредственной деятельности предприятия.	Кейс-задачи Разноуровневые задачи Творческие задания
	Владеть навыками логического мышления, критического восприятия информации. Владеть способами, методами, позволяющими повысить эффективность в принятии индивидуального и (или) коллективного управленческого решения.	Контрольная работа Тренинг Деловая игра

#### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

##### *заочная форма обучения*

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	10	10
Аудиторные занятия всего, в том числе:	8	8
Лекции	4	4
Практические занятия	4	4
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	163	163
Другие виды самостоятельной работы:	163	163
Вид промежуточной аттестации – экзамен	7	7
ИТОГО:	180	180
Общая трудоемкость	часов	180
	зач. ед.	5

#### 5. Содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

###### Тема 1. Объект и предмет психологии управления

Развитие психологии управления зарубежом. Развитие психологии управления в России. Понятие объекта психологии управления. Понятие предмета психологии управления. Законы психологии управления: закон неопределенности отклика; закон неадекватности взаимного восприятия;

закон неадекватности самооценки; закон искажения информации; закон самосохранения; закон компенсации.

## **Тема 2. Эффективное управление: психологические критерии и методы управления**

Условия и признаки эффективного управления. Критерии эффективного управления. Вероятностная модель управленческой эффективности Ф. Фидлера.

## **Тема 3. Психология личности и деятельности руководителя**

Социально-психологические характеристики руководителя. Теории лидерства. «Сильный» и «слабый» руководитель. Стили управления.

## **Тема 4. Стрессменеджмент руководителя**

Понятие стресса в деятельности руководителя. Факторы, вызывающие стресс в деятельности руководителя. Признаки стресса. Психологические индивидуальные особенности стрессоустойчивости.

## **Тема 5. Персонал организации как объект управления. Психологические особенности личности и деятельности подчиненных**

Персонал организации как объект управления. Психологическая диагностика свойств, состояний и особенностей личности сотрудников организации. Деловая оценка персонала.

## **Тема 6. Трудовой коллектив как объект управленческой деятельности**

Трудовой коллектив и признаки его групповой структуры. Адаптация персонала. Сущность развития и профессионального обучения персонала.

## **Тема 7. Социально-психологические феномены поведения личности в группе. Эффективность деятельности рабочей группы и коллектива**

Общая характеристика закономерностей становления и эффективного функционирования трудового коллектива. Социально-психологические феномены поведения личности в группе. Основы управленческого воздействия на персонал

## **Тема 8. Взаимодействие руководителя с подчиненными в различных организационных структурах**

Общие вопросы взаимоотношений руководителя и подчиненных. Линейные, организационные структуры, функциональные организационные структуры, штабные и матричные системы соподчинения.

## **Тема 9. Взаимодействие руководителя с подчиненными при реализации управленческих функций**

Процесс принятия управленческих решений. Способы принятия управленческого решения. Качество управленческих решений.

## **Тема 10. Эффективное общение как средство управления персоналом**

Коммуникационный процесс в организации. Технология проведения деловой беседы, ее структуры и этапы. Технология психологического воздействия.

## **Тема 11. Конфликт в организации и его разрешение**

Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Динамика конфликтов в организации. Переговоры как способ разрешения конфликта

### **5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)**

Дисциплина «Психология управления» формирует компетенцию ПК-9, необходимую в дальнейшем для формирования компетенции ПК-8.

### **5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий**

#### ***заочная форма обучения***

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1.	Тема 1. Объект и предмет психологии управления	1	-	14	15
2.	Тема 2. Эффективное управление: психологические критерии и методы управления	-	-	14	14
3.	Тема 3. Психология личности и деятельности руководителя	-	1	14	15
4.	Тема 4. Стрессменеджмент руководителя	1	-	14	15
5.	Тема 5. Персонал организации как объект управления. Психологические особенности личности и деятельности подчиненных	-	1	14	15
6.	Тема 6. Трудовой коллектив как объект управленческой деятельности	1	1	14	16
7.	Тема 7. Социально-психологические феномены поведения личности в группе. Эффективность деятельности рабочей группы и коллектива	-	-	15	15



№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
8.	Тема 8. Взаимодействие руководителя с подчиненными в различных организационных структурах	-	1	16	17
9.	Тема 9. Взаимодействие руководителя с подчиненными при реализации управленческих функций	-	-	16	16
10	Тема 10. Эффективное общение как средство управления персоналом	1	-	16	17
11	Тема 11. Конфликт в организации и его разрешение	-	-	16	16
	<b>Итого:</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>163</b>	<b>171</b>

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

## 7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

### *заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Тема 3. Психология личности и деятельности руководителя	Социально-психологические характеристики руководителя. Теории лидерства. «Сильный» и «слабый» руководитель. Стили управления.	1
2	Тема 5. Персонал организации как объект управления. Психологические особенности личности и деятельности подчиненных	Персонал организации как объект управления. Психологическая диагностика свойств, состояний и особенностей личности сотрудников организации. Деловая оценка персонала.	1
3	Тема 6. Трудовой коллектив как объект управленческой деятельности	Трудовой коллектив и признаки его групповой структуры. Адаптация персонала. Сущность развития и профессионального обучения персонала.	1
4	Тема 8. Взаимодействие руководителя с подчиненными в различных организационных структурах	Общие вопросы взаимоотношений руководителя и подчиненных. Линейные, организационные структуры, функциональные организационные структуры, штабные и матричные системы соподчинения.	1
5	Тема 9. Взаимодействие руководителя с подчиненными при	Процесс принятия управленческих решений. Способы принятия управленческого решения. Качество управленческих	-

	реализации управленческих функций	решений.	
	<b>Итого</b>		4

## 8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебным планом.

## 9. Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы студента	Оценочное средство
1	Тема 1. Объект и предмет психологии управления Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение основных понятий дисциплины	Домашнее задание/Конспект темы	Устный опрос
2	Тема 2. Эффективное управление: психологические критерии и методы управления Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение основных понятий дисциплины	Домашнее задание/Конспект темы	Кейс-задачи
3	Тема 3. Психология личности и деятельности руководителя Рекомендации: Обратить внимание на основные составляющие психических процессов	Домашнее задание/Конспект темы	Устный опрос
4	Тема 4. Стрессменеджмент руководителя Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение трех сторон общения. Обратить внимание на вопрос влияния взаимодействия в группе на ее динамику.	Домашнее задание/Тестирование	Тест
5	Тема 5. Персонал организации как объект управления. Психологические особенности личности и деятельности подчиненных Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение трех сторон общения. Обратить внимание на вопрос влияния взаимодействия в группе на ее динамику.	Домашнее задание/Доклад	Презентация
6	Тема 6. Трудовой коллектив как объект управленческой деятельности Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение основных понятий	Домашнее задание/Конспект темы	Устный опрос

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы студента	Оценочное средство
	дисциплины		
7	Тема 7. Социально-психологические феномены поведения личности в группе. Эффективность деятельности рабочей группы и коллектива Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение основных понятий дисциплины	Домашнее задание/Конспект темы	Устный опрос
8	Тема 8. Взаимодействие руководителя с подчиненными в различных организационных структурах Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение трех сторон общения. Обратить внимание на вопрос влияния взаимодействия в группе на ее динамику.	Домашнее задание/Доклад	Презентация
9	Тема 9. Взаимодействие руководителя с подчиненными при реализации управленческих функций Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение основных понятий дисциплины	Домашнее задание/Конспект темы	Устный опрос
10	Тема 10. Эффективное общение как средство управления персоналом Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение основных понятий дисциплины	Домашнее задание/Конспект темы	Устный опрос
11	Тема 11. Конфликт в организации и его разрешение Рекомендации: Обратить внимание на роль руководителя организации и его влияние на процессы принятия управленческих решений в организации.	Домашнее задание/Задачи	Кейс-задача

## 10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения,

представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

Захарова, Л. Н. Психология управления : учебное пособие / Л. Н. Захарова. - Москва : Логос, 2020. - 376 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-499-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1213703> (дата обращения: 03.11.2020). - Режим доступа: по подписке.

б) дополнительная литература:

1. Королев, Л. М. Психология управления : учебное пособие / Л. М. Королев. - 7-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 184 с. - ISBN 978-5-394-03265-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091128> (дата обращения: 03.11.2020). - Режим доступа: по подписке.

2. Социология и психология управления : учебное пособие / Самыгин С.И., Колесникова Г.И. — Москва : КноРус, 2020. — 254 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07288-2. — URL: <https://book.ru/book/932235> (дата обращения: 03.11.2020). — Текст : электронный.

3. Социология и психология управления : учебное пособие / Самыгин С.И., Колесникова Г.И., Елифанцев С.Н. — Москва : КноРус, 2018. — 254 с. — ISBN 978-5-406-06058-2. — URL: <https://book.ru/book/926155> (дата обращения: 03.11.2020). — Текст : электронный.

4. Социология и психология управления : учебное пособие / Самыгин С.И., Колесникова Г.И., Елифанцев С.Н. — Москва : КноРус, 2016. — 254 с. — ISBN 978-5-406-04659-3. — URL: <https://book.ru/book/918015> (дата обращения: 03.11.2020). — Текст : электронный.

## **11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля):**

а) основная литература:

Захарова, Л. Н. Психология управления : учебное пособие / Л. Н. Захарова. - Москва : Логос, 2020. - 376 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-499-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1213703> (дата обращения: 03.11.2020). -

Режим доступа: по подписке.

б) дополнительная литература:

1. Королев, Л. М. Психология управления : учебное пособие / Л. М. Королев. - 7-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 184 с. - ISBN 978-5-394-03265-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091128> (дата обращения: 03.11.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Социология и психология управления : учебное пособие / Самыгин С.И., Колесникова Г.И. — Москва : КноРус, 2020. — 254 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07288-2. — URL: <https://book.ru/book/932235> (дата обращения: 03.11.2020). — Текст : электронный.

3. Социология и психология управления : учебное пособие / Самыгин С.И., Колесникова Г.И., Епифанцев С.Н. — Москва : КноРус, 2018. — 254 с. — ISBN 978-5-406-06058-2. — URL: <https://book.ru/book/926155> (дата обращения: 03.11.2020). — Текст : электронный.

4. Социология и психология управления : учебное пособие / Самыгин С.И., Колесникова Г.И., Епифанцев С.Н. — Москва : КноРус, 2016. — 254 с. — ISBN 978-5-406-04659-3. — URL: <https://book.ru/book/918015> (дата обращения: 03.11.2020). — Текст : электронный.

## **12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

## **13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)**

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
  - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
  - b. Windows 8
2. Система тестирования INDIGO.
3. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
4. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

## 5. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

### **14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

### **15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Дисциплина «Психология управления» состоит из 11 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики психологической науки. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков со студентами

проводятся практические занятия. В ходе практических занятий отрабатываются умения и навыки определения индивидуального психологического состояния, определяются основные индивидуально-психологические особенности личности студента, проводятся тренинговые занятия на формирование коммуникативных компетенций.

Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, обязательная для выполнения. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

При посещении обучающимся лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

#### **16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии**

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

а) для текущей успеваемости: кейс-задачи, контрольная работа, устный опрос, деловая игра, тренинг, эссе, творческие задания, разноуровневые задачи, доклад (презентация);

б) для самоконтроля обучающихся: тесты;

в) для промежуточной аттестации: вопросы для экзамена, практические задания

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Психология управления» используются следующие образовательные технологии:

1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;

2) проведение практико-ориентированных занятий.

№	Занятия в интерактивной форме	Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практич.
1	Тема 4. Стрессменеджмент руководителя Виды: Лекция с применение экспериментально-исследовательских методов	1	-

2	<p>Тема 5. Персонал организации как объект управления. Психологические особенности личности и деятельности подчиненных</p> <p>Виды:</p> <p>Практические занятия с применением следующих технологий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)</li> <li>- проведение тестов и реализация программы расслабления</li> </ul>	-	1
3	<p>Взаимодействие руководителя с подчиненными при реализации управленческих функций</p> <p>Виды:</p> <p>Практические занятия с применением следующих технологий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)</li> <li>- проведение тестов и реализация программы расслабления</li> </ul>	-	-
<b>Итого</b>		<b>1</b>	<b>1</b>



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность: «Сервис транспортных средств»

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

### 1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

#### 1.2.1 Компетенция ПК-9 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Маркетинг

Психодиагностика

Психологический практикум

### 1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1	ПК-9	Тема 1. Объект и предмет психологии управления	Доклад (презентация) Эссе Устный опрос Кейс-задачи Разноуровневые задачи Творческие задания Контрольная работа Тренинг Деловая игра
		Тема 2. Эффективное управление: психологические критерии и методы управления	
		Тема 3. Психология личности и деятельности руководителя	
		Тема 4. Стрессменеджмент руководителя	
		Тема 5. Персонал организации как объект управления. Психологические особенности личности и деятельности подчиненных	
		Тема 6. Трудовой коллектив как объект управленческой деятельности	
		Тема 7. Социально-психологические феномены поведения личности в группе. Эффективность деятельности рабочей группы и коллектива	
		Тема 8. Взаимодействие руководителя с подчиненными в различных организационных структурах	
		Тема 9. Взаимодействие руководителя с подчиненными при реализации управленческих функций	
		Тема 10. Эффективное общение как средство управления персоналом	
		Тема 11. Конфликт в организации и его разрешение	

## Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

– степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»;

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»;

– суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы.

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

### 1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ПК-9	Знает методы психологии, совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; <hr/> Доклад (презентация), эссе, устный опрос	Верно и в полном объеме знает методы психологии, совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;	С незначительными замечаниями знает методы психологии, совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;	На базовом уровне, с ошибками знает методы психологии, совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;	Не знает методы психологии, совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;	10
	Знает основные теоретические положения, категории и понятия психологического управления; <hr/> Доклад (презентация), эссе, устный опрос	Верно и в полном объеме знает основные теоретические положения, категории и понятия психологического управления;	С незначительными замечаниями знает основные теоретические положения, категории и понятия психологического управления;	На базовом уровне, с ошибками знает основные теоретические положения, категории и понятия психологического управления;	Не знает основные теоретические положения, категории и понятия психологического управления;	
<i>Практические показатели</i>						
ПК-9	Умеет находить пути благоприятного решения психологических конфликтов; <hr/>	Верно и в полном объеме может находить пути благоприятного решения психологических конфликтов;	С незначительными замечаниями может находить пути благоприятного решения психологических конфликтов;	На базовом уровне, с ошибками может находить пути благоприятного решения психологических конфликтов;	Не может находить пути благоприятного решения психологических конфликтов;	10

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит боль-шое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
	Кейс-задачи, разноуровневые задачи, творческие задания					
	Умеет разбираться в особенностях психологии личности и группы, для того чтобы более продуктивно влиять на управленческие процессы в непосредственной деятельности предприятия.	Верно и в полном объеме может разбираться в особенностях психологии личности и группы, для того чтобы более продуктивно влиять на управленческие процессы в непосредственной деятельности предприятия.	С незначительными замечаниями может разбираться в особенностях психологии личности и группы, для того чтобы более продуктивно влиять на управленческие процессы в непосредственной деятельности предприятия.	На базовом уровне, с ошибками может разбираться в особенностях психологии личности и группы, для того чтобы более продуктивно влиять на управленческие процессы в непосредственной деятельности предприятия.	Не может разбираться в особенностях психологии личности и группы, для того чтобы более продуктивно влиять на управленческие процессы в непосредственной деятельности предприятия.	
	Кейс-задачи, разноуровневые задачи, творческие задания					
<i>Владеет</i>						
ПК-9	Владеет навыками логического мышления, критического восприятия информации.	Верно и в полном объеме владеет навыками логического мышления, критического восприятия информации.	С незначительными замечаниями владеет навыками логического мышления, критического восприятия информации.	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками логического мышления, критического восприятия информации.	Не владеет навыками логического мышления, критического восприятия информации.	10
	Контрольная работа, деловая игра, тренинг					
	Владеет способами,	Верно и в полном	С незначительными	На базовом уровне, с	Не владеет способами,	

Компетенци и	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит боль-шое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
	методами, позволяющими повысить эффективность в принятии индивидуального и (или) коллективного управленческого решения. <hr/> Контрольная работа, деловая игра, тренинг	объеме владеет способами, методами, позволяющими повысить эффективность в принятии индивидуального и (или) коллективного управленческого решения.	замечаниями владеет способами, методами, позволяющими повысить эффективность в принятии индивидуального и (или) коллективного управленческого решения.	ошибками владеет способами, методами, позволяющими повысить эффективность в принятии индивидуального и (или) коллективного управленческого решения.	методами, позволяющими повысить эффективность в принятии индивидуального и (или) коллективного управленческого решения.	
					<i>ВСЕГО:</i>	30

### Шкала оценивания:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	26-30	высокий
хорошо	21-25	хороший
удовлетворительно	15-20	достаточный
неудовлетворительно	14 и менее	недостаточный

## **2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

### **2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

#### **Вопросы к экзамену:**

1. Раскройте этапы развития психологии управления.
2. Дайте характеристику психологии управления как отрасли психологической науки.
3. Обоснуйте объект и предмет психологии управления.
4. Раскройте основные задачи психологии управления.
5. Раскройте суть законов психологии управления.
6. Назовите основные психологические критерии управления. Их учет при оценке управленческой деятельности.
7. Дайте характеристику основных категорий психологии управления.
8. Обоснуйте место и роль методов управления в профессиональной деятельности менеджера.
9. Раскройте значение целеполагания в управлении коллективом.
10. Выделите личностные качества руководителя, влияющие на эффективность управленческой деятельности.
11. Обоснуйте психологические основы работы менеджера над собой.
12. Дайте характеристику основных психологических принципов управления.
13. Раскройте различные подходы к оценке эффективности деятельности руководителя.
14. Дайте психологическую характеристику категорий «руководитель», «лидер», «авторитет».
15. Обоснуйте классификацию стилей лидерства.
16. Назовите, в чем проявляется роль лидера в организации.
17. Дайте характеристику различных стилей руководства.
18. Охарактеризуйте психологические стороны «сильного руководителя».
19. Охарактеризуйте психологические стороны «слабого руководителя».
20. Выделите качества, присущие менеджерам с высокими и низкими навыками руководства.
21. Дайте характеристику пяти типов руководителей в соответствии с «управленческой матрицей» Р.Блейка и Дж. Мутон.
22. Дайте характеристику вероятностной модели управленческой эффективности Ф.Фидлера как психологической теории управления.
23. Назовите, в чем преимущества и недостатки ситуативного стиля управления.

24. Раскройте сущность диагностики персонала (с применением методов наблюдения, беседы, анализа результатов деятельности, эксперимента, тестирования).

25. Охарактеризуйте место и роль психологической диагностики свойств, состояний и особенностей личности в деятельности по управлению персоналом.

26. В чем сущность мотивации деятельности персонала? Раскройте содержание основных мотивационных теорий.

27. Каковы сущность и задачи деловой оценки персонала?

28. Дайте характеристику основных критериев и показателей оценки персонала.

29. Раскройте цели и сущность аттестации персонала. Охарактеризуйте основные виды аттестации персонала организации.

30. Раскройте порядок проведения аттестации персонала и решения, которые могут приниматься по ее итогам.

31. Обоснуйте специфику организации, содержания и методики работы, лежащей в основе оценивания личности кандидата в резерв выдвижения на руководящую должность.

32. Обоснуйте процесс проведения изучения кандидата под тот или иной тип руководителя (по А.Л. Журавлеву).

33. Обоснуйте специфику изучения и оценивания кандидатов в резерв выдвижения на руководящие должности на основе ситуационно-комплексной оценки управленческого персонала (по А.В. Филиппову).

34. Раскройте роль профессионального психолога, практикующего в организации, в изучении и оценивании кандидатов в резерв выдвижения на руководящие должности.

35. Дайте характеристику сущности коммуникационного процесса в организации.

36. Покажите, в чем сущность синтонической (нейролингвистической) модели общения.

37. Раскройте основные психологические законы и правила аргументации и убеждения.

38. Раскройте понятие интеллекта. В чем связь интеллекта с управлением, с эффективностью управленческой деятельности?

39. Дайте характеристику теоретического и практического интеллекта. Модели интеллекта.

40. Сформулируйте основные принципы общения сотрудников в коллективе.

41. Дайте характеристику структуры проведения деловой беседы, раскройте содержание основных ее этапов.

42. Раскройте значение навыков эффективного проведения деловой беседы в управлении персоналом.

43. Дайте характеристику основных этапов ведения деловой дискуссии, основные затруднения, которые могут возникнуть при публичном выступлении, и возможные приемы их разрешения.



44. Дайте характеристику основных методов, приемов и средств психологического воздействия.

45. Каково значение использования методов психологического воздействия.

46. Каково значение использования методов психологического воздействия в деятельности по управлению персоналом?

47. Раскройте сущность понятия «конфликт». Классификация. Причины.

48. Конфликт в звене «руководитель-подчиненный». Способы их разрешения.

49. Стресс в управленческой деятельности.

50. Особенности разрешения конфликтов с участием третьей стороны.

### **Типовые контрольные задания:**

1. Перечислите базовые понятия психологии управления.
2. Каковы психологические особенности планирования.
3. Дайте характеристику уровню притязаний.
4. Понятия руководства и лидерства, общие черты и различия.
5. Биографические характеристики руководителя. Необходимые черты личности для менеджера.
6. Ключевые факторы для удачной карьеры менеджера. Критерии эффективности руководства. Факторы, ограничивающие управленческий потенциал.
7. Структуры в организации. Коммуникативные потоки. Причины неудач коммуникации.
8. Защитные механизмы от группового давления.
9. Феномены групповой жизнедеятельности.
10. Ролевое распределение в группе.
11. Психологический климат в коллективе.
12. Пресс-конференция. Подготовка, организация пространства, структура.
13. Способы решения конфликтов между подчиненными.
14. Техники снятия эмоционального напряжения в конфликте.
15. Формула воздействия имиджа.
16. Понятие стресса и контроль над ним.

### **Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:**

1. Психология управления как самостоятельная дисциплина появилась благодаря:
  - а. потребностям практики;
  - б. потребностям развития науки «Психология»;

в. верно и то и другое.

2. Сколько процентов времени от 100 отвел административным операциям в организации А.Файоль?

а. 15%;

б. 40%;

в. 10%.

3. Какие управленческие методы используют моральное воздействие, построены на закономерностях социологии и психологии?

а. административные;

б. экономические;

в. социально-психологические.

4. Назовите ученого, основным направлением работ которого, в рамках научной организации труда стало создание методики обучения рациональным трудовым приемам, а также создание Центрального института труда (ЦИТ)...

а. А.К.Гастев;

б. П.М.Керженцев;

в. Л.И.Уманский.

5. На объект психологии управления принято выделять 2 точки зрения. Что лежит в их основе?

а. системы «человек-человек» и «человек-знаковая система»;

б. системы «человек-знаковая система» и «человек-художественный образ»;

в. системы «человек-человек» и «человек-техника».

6. Способ управленческого воздействия, эмоционально-волевого характера, основанный на некритическом восприятии и принятии информации называется:

а. заражение;

б. подражание;

в. внушение.

7. Возможность замены недостающих управленческих способностей другими связана с действием ... управленческого закона:

а. закона неадекватности отображения человеком человека;

б. закона неадекватности самооценки;

в. закона компенсации.

8. Принятие внешних черт поведения другого человека, воспроизведение черт и образцов демонстрируемого поведения называется:

а. заражение;

- б. подражание;
- в. внушение.

9. К какой сфере взаимоотношений между членами рабочей группы относится удовлетворение потребности в общении, самоутверждении в рамках коллектива?

- а. профессиональной;
- б. ценностно-мировоззренческой;
- в. межличностных отношений.

10. Какое название носит организационная структура, в которой предполагается наличие прямой должностной связи между руководителем и подчиненными, стройная иерархия подструктур, полифункциональность руководителя и широкий диапазон управления?

- а. линейная организационная структура;
- б. функциональная организационная структура;
- в. матричная подструктура.

### **Литература для подготовки к экзамену:**

а) основная литература:

Захарова, Л. Н. Психология управления : учебное пособие / Л. Н. Захарова. - Москва : Логос, 2020. - 376 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-499-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1213703> (дата обращения: 03.11.2020). – Режим доступа: по подписке.

б) дополнительная литература:

1. Королев, Л. М. Психология управления : учебное пособие / Л. М. Королев. - 7-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 184 с. - ISBN 978-5-394-03265-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091128> (дата обращения: 03.11.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Социология и психология управления : учебное пособие / Самыгин С.И., Колесникова Г.И. — Москва : КноРус, 2020. — 254 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07288-2. — URL: <https://book.ru/book/932235> (дата обращения: 03.11.2020). — Текст : электронный.

3. Социология и психология управления : учебное пособие / Самыгин С.И., Колесникова Г.И., Елифанцев С.Н. — Москва : КноРус, 2018. — 254 с. — ISBN 978-5-406-06058-2. — URL: <https://book.ru/book/926155> (дата обращения: 03.11.2020). — Текст : электронный.

4. Социология и психология управления : учебное пособие / Самыгин С.И., Колесникова Г.И., Елифанцев С.Н. — Москва : КноРус, 2016. — 254 с. — ISBN 978-5-406-04659-3. — URL: <https://book.ru/book/918015> (дата обращения: 03.11.2020). — Текст : электронный.

## Промежуточная аттестация

### 2.2. Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис транспортных средств»

Дисциплина: «Психология управления»

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Раскройте этапы развития психологии управления.
2. Особенности разрешения конфликтов с участием третьей стороны.
3. Перечень качеств, которыми должен обладать современный руководитель, включает:
  1. Компетентность в избранной сфере бизнеса.
  2. Способность эффективно действовать в условиях рынка, детально знать менеджмент, маркетинг, уметь обеспечивать при любых рыночных ситуациях оптимальные хозяйственные результаты.
  3. Способность организовывать, координировать, направлять и контролировать деятельность подчиненных.
  4. Высокие нравственные качества: честность, правдивость, скромность, высокая требовательность к себе и к другим, развитые чувства долга и ответственности.
  5. Единство слова и дела, оперативность и гибкость в работе, умение самостоятельно и своевременно принимать оптимальное решение, добиваться исполнения его подчиненными.
  6. Глубокое знание человеческой психологии, способов контактирования с людьми, умение формировать коллектив с высоким творческим потенциалом.
  7. Стремление к наиболее рациональному распределению функций между собой и сотрудниками, объективная оценка результатов своей и сотрудников деятельности.
  8. Справедливость во взаимоотношениях с подчиненными, умение завоевывать их доверие, создавать в коллективе благоприятный психологический климат.
  9. Умение стратегически мыслить, предугадывать тенденции развития рынка, организовывать свою работу и работу сотрудников с учетом перспективы.
  10. Постоянное обновление собственных знаний, поддержание их в соответствии с растущими потребностями общества.

11. Забота о повседневных нуждах работников, их здоровью и работоспособности.

Вопросы

1. Согласны ли вы с перечнем качеств, которыми должен обладать менеджер?

2. Какими, на ваш взгляд, дополнительными качествами должен обладать руководитель-управленец?

3. Имеются ли какие-либо специфические требования к менеджеру, действующему в условиях российской действительности?

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2**

1. Дайте характеристику психологии управления как отрасли психологической науки.

2. Стресс в управленческой деятельности.

3. Современным специалистам нужны следующие качества.

1. Наличие глубоких макроэкономических познаний.

2. Детальное знание рынка, законов его развития, специфики и динамики рыночных отношений в России и в других странах.

3. Стремление к доскональному освоению узкой специальности, являющейся для конкретного работника основной.

4. Свободная ориентация совокупности рыночных отношений, в их взаимозависимости и взаимообусловленности.

Кроме того, обязательны такие качества, как предприимчивость, ответственность, честность, принципиальность, скромность, физическое здоровье.

Вопросы

1. Какими дополнительными качествами надо обладать современному специалисту, чтобы он был на «высоте положения»?

2. Какие особые качества необходимы специалисту в России?

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3**

1. Обоснуйте объект и предмет психологии управления.

2. Конфликт в звене «руководитель-подчиненный». Способы их разрешения.

3. Менеджер должен уметь нравиться людям, вызывать у них положительные эмоции. Проанализируйте следующие предложения:

1. Выработывайте у себя положительное отношение к своим ближним.

2. Относитесь к окружающим с интересом.

3. Внимательно слушайте собеседника.

4. Пытайтесь поставить себя на место другого.

5. Всегда будьте готовы оказать другому помощь.

6. Признавайте достижения и сильные стороны других людей, выражая это, например, комплиментами.

7. Чаще называйте в разговоре своего собеседника по имени.

8. Ведите себя вежливо и корректно по отношению к окружающим.

9. Будьте в общении непринужденны и естественны.
10. По возможности настраивайтесь на радостный и оптимистический лад.
11. Будьте энергичны и уверены.
12. Выражайте свои мысли точно и внятно.
13. В беседе с окружающими чаще употребляйте местоимения «ты» и «вы», а не «я» и «мы».
14. Критические замечания высказывайте сдержанно и доброжелательно.
15. Постоянно повышайте свой образовательный уровень.

#### Вопросы

1. Что из предложенного вы уже применяете и что намерены использовать в ближайшее время?
2. Какие еще соображения в формировании личного «имиджа» представляются вам важными?

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4**

1. Раскройте основные задачи психологии управления.
2. Каково значение использования методов психологического воздействия.

3. Жизнь устроена так, что своих руководителей на работе мало кто из подчиненных любит. Нередко возникают конфликтные ситуации, отнимающие много сил и здоровья, мешающие успеху общего дела. При возникновении потенциального или реального конфликта целесообразно руководствоваться следующим:

исключить доминирующе-агрессивную схему конфликтного поведения, которая с руководителем вряд ли возможна, а также схему уклонения от работы как изолирующую и непродуктивную;

научиться терпению и терпимому отношению к не устраивающему вас руководителю. Поведение «трудного» руководителя - модель для того, чтобы научиться разрешать разногласия, не разрушая отношений. Кроме того, оно напоминает, что вы служите не отдельному лицу, а вашей организации и ее целям;

искать точку соприкосновения. Не поддавайтесь искушению легкого пути - свалить все неувязки на плохого руководителя. Если в чем-то вы с ним расходитесь, то в другом можете и сойтись;

испробовать различные тактики. Вам легче изменить свое поведение соответственно обстоятельствам, чем изменить поведение вашего руководителя. На все положительное, что есть в поведении вашего руководителя, реагируйте с одобрением и предложением о сотрудничестве. Жалобы сведите к минимуму.

Заметим, что многие высокопоставленные руководители научились на примере «трудных руководителей», как не надо руководить. Попробуйте отнестись к плохому руководителю как к проблемной конфликтной

ситуации, которая может быть разрешена если не полностью, то хотя бы частично.

Вопросы

1. Если непосредственный руководитель, по вашему мнению, «не на своем месте» и его действия вызывают у вас раздражение, то что из предложенного ранее вы постарались бы применить на практике?

2. Исходя из своих личных особенностей, какие иные пути разрешения конфликтной ситуации вы бы испробовали?

3. Как вы полагаете, главное в привлекательности работы то, что она, ее содержание вызывает у вас интерес или то, что руководитель, его действия не раздражают, связаны с положительными реакциями?

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5**

1. Раскройте суть законов психологии управления.

2. Дайте характеристику основных этапов ведения деловой дискуссии, основные затруднения, которые могут возникнуть при публичном выступлении, и возможные приемы их разрешения.

3. Конфликты в коллективе могут стоить менеджеру немалых нервов, фирме - убытков. Поэтому лучше, если руководителю удастся вовремя их распознать и сделать соответствующие выводы. Признаки конфликтов, как правило, одни и те же:

дело, над которым работает коллектив, перестает быть общим. Каждый трудится сам по себе. Дружеская помощь оказывается «не в ходу»;

сотрудники перестают доверять друг другу, делиться рабочими и личными планами;

во время разговоров сотрудников большое внимание уделяется негативным фактам. Собеседник скорее выскажет замечание в адрес коллеги, чем тепло отзовется о нем.

Каждый из этих признаков - серьезный настораживающий сигнал, но уладить конфликт еще не поздно. Для этого придется чуть-чуть изменить принятый вами режим работы. Например, распределять задания не «тет-а-тет», а на общем собрании, ввести в практику открытый обмен мнениями, регулярное совместное подведение итогов.

Иногда и руководитель, сам того не замечая, может спровоцировать конфликт. Поэтому, прежде чем начинать действовать, проанализируйте собственное поведение. Помните: вам в качестве руководителя недопустимо:

- скрывать какую-либо деловую информацию от своих подчиненных;
- высказывать особое расположение кому-либо из сотрудников;
- безропотно отдавать людей «на растерзание» вышестоящему начальству;
- недооценивать профессионализм своих коллег.

Вопросы

1. Что должен делать менеджер для того, чтобы в коллективе не возникало конфликтных ситуаций?

2. Если уж конфликтная ситуация стала реальностью, то как ею управлять?

3. Каковы должны быть ваши действия как менеджера при разрешении конфликта?

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

1. Назовите основные психологические критерии управления. Их учет при оценке управленческой деятельности.

2. Покажите, в чем сущность синтонической (нейролингвистической) модели общения.

Множество конфликтных ситуаций удалось бы избежать, если бы оплата труда удовлетворяла как работодателя, так и работника.

В бывшем СССР декларировался принцип справедливости и равенства заработной платы, поэтому уровень оплаты труда руководителей находился практически на уровне оплаты труда квалифицированного рабочего, а порой был ниже его.

Психология работников на отечественных предприятиях в этом вопросе с началом рыночных преобразований мало изменилась.

В 1992 г. в газете «Известия» опубликовано открытое письмо рабочих Горьковского автомобильного завода (ГАЗ), которые обвиняли руководителей предприятия в необоснованном получении высокой зарплаты (в 3 - 5 раз превышающей оплату труда рабочих).

Следует отметить, что именно ГАЗ первым из автомобильных заводов в России сумел успешно адаптироваться к непростым рыночным условиям. В этом, конечно же, есть заслуга менеджеров завода. На предприятии выпускается пользующаяся спросом продукция, в странах ближнего зарубежья создаются совместные предприятия, где собираются автомобили с маркой ГАЗ.

В странах с развитой рыночной экономикой картина обратная. Менеджерам (особенно высшего уровня) заработная плата может быть назначена в 10-30 раз больше по сравнению с рабочими. Примером может служить система оплаты труда на немецкой фирме «Гумбольд»:

№ п/п	Должность	Месячная зарплата, тыс. марок
1	Председатель правления фирмы (менеджер)	582
2	Члены правления	423
3	Начальники отделов	174
4	Инженеры (со стажем работы)	6-75
5	Инженеры (после окончания ВУЗа)	56
6	Рабочие	2-5

Считается, что менеджеры (прежде всего высшего уровня) несут персональную ответственность за разработку стратегии фирмы на рынках, результаты производственной и финансово-экономической деятельности фирмы и т. п.



## Вопросы

1. Какую модель оплаты труда (социалистическую или капиталистическую) вы разделяете? Объясните свой выбор.
2. Согласны ли вы с тем, что менеджер в силу характера выполняемых им функций организатора и управляющего, должен получать заработную плату существенно большую, чем его подчиненные?
3. Следует ли в России постепенно отказываться от «социалистического» принципа оплаты труда?
4. Предложите варианты решения этой важной проблемы.

## ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

1. Дайте характеристику основных категорий психологии управления.
2. Раскройте роль профессионального психолога, практикующего в организации, в изучении и оценивании кандидатов в резерв выдвижения на руководящие должности.
3. Николай С., проработав в страховой компании около года в должности экономиста, был назначен на должность руководителя отдела страхования гражданской ответственности. Этому способствовал ряд важных обстоятельств, которые учитывались руководством компании при принятии такого решения.

Николай С. имел хорошее базовое образование, знал иностранные языки, был коммуникабелен, энергичен, исполнительен. За время работы в компании он очень вырос как специалист, продемонстрировав незаурядные способности. Однако первый же рабочий день Николая С. в качестве руководителя не удался. Если в целом коллектив отдела встретил его доброжелательно, но одна из опытных сотрудниц Валентина Григорьевна демонстративно отказалась признать нового руководителя. В ответ на просьбу Николая С., которую он адресовал всем сотрудникам, о представлении ему для ознакомления отчетов о работе за минувший месяц, Валентина Григорьевна заявила следующее:

«Я работаю в отделе двадцать лет. Ваш предшественник на посту руководителя отдела Иван Михайлович, которого мы недавно с почестями проводили на пенсию, никогда не проверял мою работу. Он всегда был уверен в моей квалификации и исполнительности. За работу, которую я выполняла в эти годы, меня неоднократно поощряли. Недоверие ко мне как к специалисту с вашей стороны меня оскорбляет».

## Вопрос

1. Какое решение должен принять начальник отдела Николай С.?
2. Предложите свой вариант последовательности действий менеджера в аналогичной ситуации.

**Промежуточная аттестация**  
**Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине**

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис транспортных средств»

Дисциплина: «Психология управления»

Тестовые задания для проверки уровня обученности **ЗНАТЬ**:

1. Психология управления как самостоятельная дисциплина появилась благодаря:

- а. потребностям практики;
- б. потребностям развития науки «Психология»;
- в. верно и то и другое.

2. Сколько процентов времени от 100 отвел административным операциям в организации А.Файоль?

- а. 15%;
- б. 40%;
- в. 10%.

3. Какие управленческие методы используют моральное воздействие, построены на закономерностях социологии и психологии?

- а. административные;
- б. экономические;
- в. социально-психологические.

4. Назовите ученого, основным направлением работ которого, в рамках научной организации труда стало создание методики обучения рациональным трудовым приемам, а также создание Центрального института труда (ЦИТ)...

- а. А.К.Гастев;
- б. П.М.Керженцев;
- в. Л.И.Уманский.

5. На объект психологии управления принято выделять 2 точки зрения. Что лежит в их основе?

- а. системы «человек-человек» и «человек-знаковая система»;
- б. системы «человек-знаковая система» и «человек-художественный

образ»;

в. системы «человек-человек» и «человек-техника».

6. Психологическое воздействие интеллектуального характера, основанное на передаче логически выстроенной информации, предполагающее добровольное принятие информации как побуждения к действию называется:

- а. убеждение;
- б. подражание;
- в. внушение.

7. Отношения между субъектом и объектом управления а форме субординации и координации называются:

- а. отношения ответственности;
- б. управленческие отношения;
- в. отношения взаимопомощи.

**Задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:**

1. Обсудите в микрогруппах вопрос: может ли быть управление без манипуляции? Представьте результаты своего обсуждения.

2. Проанализируйте процесс управления на знакомом вам уровне (школа, вуз, предприятие, где вы работали или работаете) с точки зрения его структуры и функций.

3. Работа в малых группах. Каждая группа – сторонник одной из теорий. Нужно привести как можно больше аргументов в пользу «своей» теории.

4. Выберите теорию, которая вам близка. Продумайте, как можно воплотить ее принципы на известном вам предприятии (если вы нигде не работаете, то в университете). Результаты доложите на занятии.

5. Поделитесь на 2 микрогруппы: сторонников теорий X и Y . Каждая микрогруппа выписывает как можно больше доказательств своей точки зрения. Затем проводится дискуссия по следующей схеме: одна группа предлагает свой довод, другая выбирает из своего списка контрдовод и т. д. Побеждает та группа, которая имеет большее количество доказательств, не опровергнутых.

6. Анализ личностных качеств менеджера.

Выпишите на листе по 20 качеств, необходимых, на ваш взгляд, менеджеру вашей специальности.

В группе обсудите эти качества и составьте единый список качеств, с которым была бы согласна вся группа.

Проранжируйте список по степени значимости качеств (от 1 до 20).

(Выполняется только при высоком уровне доверия и сплоченности в группе). Каждый член группы берет  $N - 1$  листочков ( $N$  – число человек в группе). На каждом листочке пишет имя члена группы и три качества из составленного группой списка, которые есть у данного человека. Ведущий собирает листочки и отдает их данному человеку, и так по кругу. Когда круг завершится, каждый анализирует свои листочки, выписывает три наиболее часто встречающиеся характеристики и ранжирует каждую в соответствии с общим списком качеств. Средний ранг покажет, насколько вы соответствуете идеалу менеджера с точки зрения данной группы.

Если группа недостаточно готова к упражнению 4, оно заменяется на самооценку. Каждый студент самостоятельно оценивает себя по списку качеств и затем высчитывает средний ранг. Результаты публично не оглашаются.

Обсудите в группе полученные результаты, сравните их с реальным распределением ролей в вашей группе и со своим представлением о себе.

7. Проанализируйте свои ограничения как менеджера, используя тест из книги М. Вудкока, Д. Фрэнсиса «Раскрепощенный менеджер» (приложение 2). Сравните полученные результаты с вашим восприятием себя и с результатами предыдущего упражнения. Обсудите полученные результаты в группе.

Выберите любую проблемную ситуацию. Разработайте решение этой ситуации на основе модели «Семь ступеней». Для этого ответьте на семь вопросов.

1. В чем заключается проблема?
  2. Какие данные мне необходимо получить и проанализировать, чтобы четко сформулировать проблему?
  3. Какие альтернативные варианты решения существуют?
  4. К каким последствиям приведет тот или иной вариант решения?
  5. Какое решение является лучшим (выберите критерии: краткосрочный или долгосрочный эффект; объем материальных и человеческих ресурсов; оправдает ли результат затраченные усилия; необходима ли поддержка кого-то из сотрудников; поможет ли данный вариант решить проблему или устранил только ее симптомы)?
  6. Как будет осуществляться контроль над результатом?
  7. Возможное изменение решения в результате контроля?
- Результаты решения доложите на занятии в группе.

8. Выберите процедуру принятия решения для каждой из двух ситуаций. Обоснуйте свой выбор.

Ситуация 1. Ваша организация работает уже пять лет. Сотрудники получают стабильную зарплату. Она почти не зависит от их исполнительности и трудолюбия. Назрела необходимость изменить условия оплаты так, чтобы более трудолюбивые получали больше. Бухгалтером подготовлена новая схема зарплаты. Как вы будете принимать решение о ее введении в организации?

Ситуация 2. В организации появилось новое направление деятельности. Вы решили, что оно будет работать на основе самокупаемости. Вам нужны сотрудники для занятия вакансий. По какой технологии вы будете заполнять ставки?

Процедуры принятия решений (по Вруму, Яго).

Авторитарная. Решение принимается руководителем самостоятельно без консультации с подчиненными.

Квазиавторитарная. Менеджер использует подчиненных в качестве сборщиков информации, необходимой для принятия решений, затем принимает его самостоятельно.

Консультативная. Менеджер проводит консультации с подчиненными по отдельности и самостоятельно принимает решение с учетом мнения подчиненных или без него.

Квазиколегиальная. Сбор требуемой для решения информации и ее обсуждение проводится совместно с руководителем и подчиненными. Последнее слово в решении остается за руководителем.

Коллегиальная. Все этапы работы проводятся совместно. Менеджер принимает участие в окончательной формулировке решения наравне с подчиненными.

### **2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине**

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 баллов до 100 баллов – «отлично»
- с 71 балла до 85 баллов – «хорошо»
- с 50 баллов до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %,

то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовку в дополнительную сессию.

#### **2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине**

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;

- степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) - при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы,
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
(МОДУЛЮ)**

**ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность: «Сервис транспортных средств»

## 1. Материалы для текущего контроля

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### КЕЙС-ЗАДАЧИ

по дисциплине «Психология управления»

#### I вариант

Кейс «Кадровый менеджмент»

Работа менеджера с кадрами, считают специалисты, заключается в том, чтобы:

- выражать заинтересованность менеджера в ознакомлении с мнениями и оценками сотрудников фирмы;
- создавать обстановку, в которой работники могут безбоязненно высказывать свое мнение;
- улучшать внутрифирменные коммуникации;
- выявлять проблемные области и направлять усилия на разрешение конфликтов;
- оперативно обновлять информацию и актуализировать базы данных по труду;
- оценивать эффективность и действенность корпоративной политики;
- способствовать улучшению атмосферы кооперации и сотрудничества;
- определять направления совершенствования организации труда и управления;
- вовлекать персонал в решение корпоративных задач и поддерживать чувство ответственности за экономический успех фирмы;

#### **Вопросы для анализа ситуации:**

1. Как вы полагаете, все ли основные направления деятельности кадрового менеджмента здесь обозначены или что-то упущено (последнее конкретизировать)?
2. Применительно к российской практике на какие особенности и обстоятельства следует делать упор в управлении человеческими ресурсами компании?



## II вариант

Кейс «Новый сотрудник»

Продавец Ильина М.К., 19 лет. В компании на испытательном сроке. В работе нравится возможность общения с людьми, заинтересована в получении опыта работы продавцом, инициативна в работе с покупателями.

Систематически нарушает требования к внешнему виду продавца (молодежный стиль, открытые части тела) мотивируя это тем, что не имеет средств на обновление гардероба, ссылается на невысокую зарплату.

### **Вопросы для анализа ситуации:**

продумайте и составьте мотивационную беседу с сотрудником Ильиной М.К. на соответствие требованиям к стандартам внешнего вида. Кейсы для тренинга продаж можно посмотреть здесь

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

по дисциплине «Психология управления»

**Вариант 1**

1. Перечислите актуальные проблемы психологии управления в России в 90-е гг..
2. Раскройте свойства темперамента в контексте деятельности организации.
3. Феномены управления групповым процессом в организации.

**Вариант 2**

1. Проблемы личности руководителя.
2. Социометрический метод изучения коллектива.
3. Организационное консультирование.

**Вариант 3**

1. Дайте характеристику основных положений теории управления Ф. Тейлора.
2. Что относят к моральным качествам необходимым руководителю.
3. Какое влияние оказывает внимание на память.

**Вариант 4**

1. . Основные группы методов управления.
2. Структура групповой мотивации, разработанная А. Маслоу.
3. Типы коммуникативного поведения людей.

**Вариант 5**

1. Этапы групповой динамики социальной организации по М. Вудкоку и Д. Фрэнсису.
2. Виды управленческой информации, их характеристика.
3. Сущность идентификации, эмпатии, аттракции, рефлексии, каузальной атрибуции.

**Вариант 6**

1. Основные методы управления конфликтом в сфере управления.
2. Определение сущности имиджа руководителя.
3. Основными методами психической саморегуляции.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНЫХ ОПРОСОВ

по дисциплине «Психология управления»

### **Тема 1. Объект и предмет психологии управления**

1. Основные зарубежные подходы к развитию теории управления.
2. Развитие отечественной науки управления.
3. Современное состояние теории управления.
4. Специфика отечественного подхода к определению предмета психологии управления.
5. Подходы к изучению содержания управленческой деятельности:
6. Подходы к анализу управленческих функций:
7. Организационная власть как аспект компетенций руководителя.
8. Феномен индивидуальной управленческой концепции руководителя.
9. Подходы к определению стиля управления руководителя.
10. Подходы к определению факторов индивидуального стиля управления.
11. Подходы к проблеме эффективности стиля управления.
12. Основные подходы к классификации стилей управления.
13. Содержание коммуникативного аспекта управленческой деятельности.
14. Типы и аспекты организационных коммуникаций.
15. Основные сферы управленческого взаимодействия.
16. Стратегии и средства управленческого взаимодействия.
17. Содержание процесса принятия решений в деятельности руководителя.
18. Типологии управленческих решений.
19. Формула и признаки эффективного управленческого решения.
20. Психологические характеристики индивидуальных и коллегиальных решений.

### **Тема 9. Взаимодействие руководителя с подчиненными при реализации управленческих функций**

1. Содержание и психологические особенности реализации функции целеполагания.
2. Содержание и психологические особенности реализации функции прогнозирования.
3. Содержание и психологические особенности реализации функции планирования.

4. Нормативное и психологическое содержание функции организации.
5. Делегирование полномочий как частный случай функции организации.
6. Содержание и психологические особенности реализации функции контроля.
7. Содержание и психологические особенности реализации функции регулирования.
8. Классификация методов регулирования.
9. Специфика социально-психологических методов регулирования.
10. Перцептивные процессы в управленческой деятельности.
11. Мнемические процессы в деятельности руководителя
12. Мыслительные процессы в управленческой деятельности.
13. Эмоционально-волевая регуляция состояний в управленческой деятельности.
14. Рефлексивные процессы в управленческой деятельности и коммуникативные характеристики руководителя.
15. Характеристики потребностно-мотивационной сферы эффективного руководителя.
16. Ценностная сфера и нравственно- психологические характеристики руководителя.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## ДЕЛОВАЯ ИГРА

по дисциплине «Психология управления»

На тему:

«Роль руководителя в ситуации конфликта»

### **Пояснительная записка**

Деловая игра — активная форма обучения, позволяющая соединить воедино теоретическую и практическую подготовку студентов Казанского Кооперативного института, что даёт возможность значительно повысить их профессиональный уровень. Здесь студенты поставлены в такие условия, когда нормальное возникновение, развитие и завершение игры прямо зависит от уровня теоретических знаний и умения применять их на практике, от степени подготовленности к занятию каждого её участника. Не менее важна и практическая подготовка студентов. Деловая игра не может быть начата и проведена не только без соответствующей теоретической подготовки участников игры, но и без самих процессуальных действий: без знания о психических познавательных процессах и умения интерпретировать полученные в результате исследования данных.

Специфика деловой игры ставит студентов в такие условия, когда они вынуждены не только высказывать свои суждения по существу дела, но и задавать вопросы своим товарищам по игре. Содержание этих вопросов уже само по себе свидетельствует об уровне теоретической подготовки студентов, а навыки, полученные в процессе игры, имеют немаловажное значение для подготовки высококвалифицированных специалистов. Деловая игра помогает привить интерес специалиста к будущей профессии, понять всю её сложность и привлекательность. Особенность воспитательного значения деловой игры обусловлена спецификой условий, в которых она проводится. Деловая игра способствует также развитию у студентов чувства самостоятельности, находчивости, умения в сложной ситуации отстаивать свою позицию.

Для проведения деловой игры необходимы следующие условия:

- высокий уровень подготовки преподавателя к деловой игре, владение методикой её проведения, его умение заинтересовать студентов, дать им полную возможность раскрыть свои способности в самостоятельной работе;
- высокая теоретическая и необходимая практическая подготовка студентов, хорошее понимание ими изученного материала по психологии

познавательных процессов;

- наличие необходимых инструментов для проведения исследования психических познавательных процессов.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА «РОЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА»**

### **Цели занятия:**

- формирование у студентов навыков выхода из конфликтных ситуаций;
- формирование навыков групповой работы;
- приобретение навыков анализа конкретной ситуации;
- углубление знаний по психологии управления.

**Оборудование:** дидактические материалы для проведения деловой игры: раздаточный материал

### **Структура деловой игры:**

1. Орг. Момент (преподаватель отмечает отсутствующих, сообщает тему занятия).

2. Проверка подготовки студентов к занятию (устный фронтальный опрос по вопросам):

- дать понятие конфликта, его структуры;
- определить особенности участников конфликта;

3. Вводное слово преподавателя.

Проведение деловой игры по теме **«Роль руководителя в ситуации конфликта»** является не случайным. Занятие посвящено одному из важных вопросов конфликтному взаимодействию в организации.

В современных условиях важным фактором успешного функционирования организаций всех типов и форм собственности является повышение эффективности их деятельности. Специфика всего комплекса проблем, с которыми сталкиваются организации в настоящее время, состоит в идеологии управления как переходе от простого функционирования к теории эффективного управления. Так как социально-экономические революции конца 1980-х гг. вызвали необходимость перехода к новой стратегии функционирования организаций, в которой основной акцент приходится на реализацию целей и функции, гибкую адаптацию к меняющимся условиям среды, быстрое внедрение инноваций и создание благоприятной внутренней среды.

По сути, конфликт неизбежно связан с проблемами различного характера, возникающими в жизнедеятельности любой организации, а также с конфликтными напряжениями, которые лишь усугубляют те или иные проблемные ситуации. Так как организации состоят из определенного количества людей (сотрудников), взаимодействующих между собой, конфликтные ситуации являются постоянным присутствующим элементом

организационной деятельности. Поэтому для максимально полного и актуального отображения эффективности организационной жизнедеятельности, прежде всего, нужно понимать, что представляет собой конфликт, как его избежать и урегулировать с минимальными издержками. Причем в некоторых случаях конфликт может привести и к положительным результатам. Естественно, что все положительные и отрицательные последствия конфликта важно использовать во благо организации.

На сегодняшний день специфика возникновения, динамика функционирования и технологии урегулирования конфликтов являются актуальнейшей проблемой современных теорий организаций, организационного поведения, психологии управления и менеджмен- 1 та. Отсутствие единого подхода к определению сущности конфликтов на уровне организации и его оценке, существование различных концептуальных моделей, дифференциация между теоретическими и эмпирическими направлениями исследования создают проблемы при анализе данного феномена.

#### **4. Проведение деловой игры.**

Деловую игру можно условно разделить на 3 этапа:

- 1) подготовка игры;
- 2) проведение деловой игры;
- 3) подведение итогов работы студентов.

#### **Описание основных этапов деловой игры:**

##### **1. Подготовка — важный этап деловой игр**

Именно здесь создаются условия для её успешного развития и завершения. На этом этапе проводится большая организационная работа.

Преподаватель заранее (за 2 недели) познакомил студентов с целями деловой игры, объяснил задачи всех участников. Данный срок необходим студентам для повторения изученного материала, для того, чтобы каждый мог в достаточной мере освоить теоретические основы конфликтного взаимодействия в организации.

##### **2. Основной этап игры**

Он полностью отведён для проведения деловой игры.

Заканчивается деловая игра подведением итогов по полученным результатам в парах и затем в группе по результатам всех полученных данных.

Процессуальный порядок проведения игры.

1. каждому участнику / группе дается инструкция о том, что он должен делать.
2. Все, полученные результаты фиксируются на листочках или флип-чатах.



## **Методические указания**

Руководители в среднем тратят 20% своего времени на разрешение различного рода конфликтов. В условиях кризиса организации, угрозы банкротства, когда возникает ситуация повышенной конфликтности, руководителям особенно трудно найти верное решение. Чаще всего руководители используют упрощенную модель управления конфликтом. Ее суть:

- отсутствие направленности на сотрудничество;
- подчеркивание различий, игнорирование общих точек зрения;
- ставка на «моральный разгром» или устранение противника («выигрыш-проигрыш»);
- поляриность в оценке одних и тех же фактов.

В некоторых организациях даже введены «запреты» на конфликтные ситуации, что специально оговаривается в правилах, регламентирующих поведение сотрудников организации. В результате разрываются контакты, ситуация выходит из-под контроля. Вместе с тем мировой опыт свидетельствует о том, что именно конфликтные ситуации могут являться точками роста и развития организации, могут дать существенный толчок для формирования в ней новых отношений.

Однако для реализации этой важной функции конфликтов требуются два существенных условия:

- во-первых, изменение отношения руководителя к конфликтам, формирование позитивного отношения к ним и умения «видеть» в конфликтах конструктивное начало;
- во-вторых, формирование у руководителя умения анализировать конфликтные ситуации, управлять ими, обогащение «репертуара» технологий разрешения конфликтов.

Конфликтология рекомендует конструктивную модель поведения руководителя, суть которой состоит в том, чтобы привести конфликтующие стороны к совместному обсуждению проблемы. Руководитель при этом:

- выступает в качестве организатора диалога, демонстрируя не слабость, а неагрессивность намерений, жест доброй воли;
- предоставляет конфликтующим сторонам возможность спокойно обосновать свои претензии, способы разрешения предмета спора и желаемого конечного результата;
- формулирует права конфликтующих сторон, определяет допустимые формы поведения.

Вопреки традиционному мнению о предпочтительности «жестких» решений в управленческой деятельности сотрудничество дает шанс найти в ходе дискуссии способствующие выходу из тупика решения.

Основные положения этики управления, культуры управленческого труда сводятся к следующим подходам:

- руководитель призван быть управляющим, полагающимся не на свою власть, а на помощь и кооперацию подчиненных; он не ищет «козла отпущения», а показывает, как надо сделать;

- от руководителя требуется уверенность в себе и своем бизнесе, которая демонстрирует его способность владеть ситуацией в любых условиях;

- огромное значение имеет способность ценить время подчиненных. Непроизводительные затраты времени как своего, так и подчиненных – сигнал неудовлетворительного стиля руководства;

- руководитель обязан своевременно информировать подчиненных о недостатках в их работе, быть способным выслушивать и учитывать замечания о своих недостатках. Нельзя критиковать ради критики;

- строгость, требовательность к подчиненным всегда должна быть обоснована; негативной оценке подвергается не личность, а тот или иной промах человека;

- важные качества руководителя – вежливость, тактичность. Каждый человек всегда внутренне протестует против грубости; приказы нужно отдавать в вежливой форме;

- важно как умение говорить, так и умение слушать, излагать свои мысли кратко и четко; важно дать человеку возможность выговориться, снять психологическое напряжение;

- непереносимое условие успеха руководителя – знать и изучать своих подчиненных, проявлять заботу об их потребностях и проблемах.

### **Исходные данные и постановка задачи**

Прочтите и обдумайте два интервью с генеральными директорами крупных организаций. Ответьте на следующие вопросы:

1. Можно ли сделать какие-то выводы относительно стабильности и успеха в деятельности данных организаций?

2. Можно ли отнести обоих директоров к разряду эффективных и профессионально пригодных руководителей? Обоснуйте свои выводы. Укажите резервы успеха, которые не используются ни тем, ни другим.

3. Как быть, если с вами рядом работает человек, который неприятен вам своими манерами, внешним видом, привычками?

4. Как должны вести себя подчиненные, чтобы не провоцировать конфликты со своим первым руководителем?

5. Какие наблюдения и выводы вы могли бы еще добавить к обсуждению данных интервью?

### **Интервью с генеральным директором №1**

Вопрос: Каким образом Вы находите выход из конфликтов внутри Вашей организации?

Ответ: Я не собираюсь тратить время на решение конфликтов.

Вопрос: Как складываются Ваши отношения с подчиненными?

Ответ: Я постоянно им говорю, что они плохие работники; у нас нет кадров; у меня нет помощников; мне приходится работать самому за вас.

### **Интервью с генеральным директором №2**

Вопрос: Почему Вы уволили своего заместителя?

Ответ: Вы понимаете, он с самого начала меня очень раздражал!

Вопрос: Чем он Вас раздражал?

Ответ: Меня раздражало в нем все! Если бы вы видели, как он пьет кофе, как разворачивает конфеты, как шуршит бумажками! Я его уволил, ничего не сказав.

Вопрос: Кто в Вашей фирме, кроме Вас, принимает решения?

Ответ: Все решения принимаю Я!

Вывод автора интервью. Работники современных российских предприятий не защищены ни в личностном плане, ни в законодательном. Они в полной власти первых руководителей, не обученных культуре управленческого труда.

### **3. Подведение итогов игры**

Преподаватель предоставляет слово участникам. Они кратко анализируют что им удалось, что не удалось, какие результаты они получили. Почему результаты именно такие. Исходя из теоретических знаний выносят заключение о проведенной деловой игре.

Преподаватель, не повторяя сказанного, в течение 5 минут подводит итоги занятия, кратко анализирует результаты деловой игры. При этом обращает внимание на полноту достижения поставленных перед студентами целей, на недостатки и положительные стороны, высказывает, что могло бы способствовать активизации деловой игры, повышению её результативности. Заслушивается мнение студентов о проведенной игре.

Преподаватель благодарит всех присутствующих за активное участие в деловой игре и желает успехов в учёбе.

4. Домашнее задание.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## УПРАЖНЕНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ТРЕНИНГА

по дисциплине «Психология управления»

### Упражнение 1.

Цель

Упражнение на постановку целей.

Размер группы

Любой

Время

5-7 минут

Инструкция

Вызывается любой доброволец (либо вызывает сам ведущий). Начинайте говорить быстрее, чтобы был момент растерянности. Плюс киньте фразу в зал: «Смотрите внимательнее, что сейчас будет происходить».

Вы поймали золотую рыбку. У вас есть 15 секунд, чтобы загадать ей три желания.

Далее ведущий ведет отсчет или загибает пальцы по секундам. Молчит? (Загадал, но не произнес. Если вы не произнесли свои желания, как они догадаются?). Если произнесли, ведущий повторяет их так как было сказано.

*Дом, кучу денег, машину...*

Ведущий рисует дом.

*Это что? Дом. Получи! Или: Хорошо, у меня в следующем году будет дом.*

*Ты же не сказал, кому ты загадал дом?*

– Кучу денег.

Скиньтесь по рублю! Получи.

– Хочу быть счастливым!

Обязательно: в следующем месяце будешь счастлив, даже несколько раз. Или будешь всегда счастлив, начиная с 2050 года. Любимая женщина? Через 150 лет у тебя появится. Я не доживу! А это твои проблемы.

Можно потренироваться еще на ком-то... «Я могу поспорить на любую сумму денег, что даже сейчас никто из вас с этим не справится!»

Итоги:

– Что сейчас происходило?

– Как нужно было загадывать желания, чтобы они были исполнены?

Подвести участников к постановке целей по схеме SMART:

- Specific — конкретные
  - Measurable — измеримые
  - Agreed — согласованные (с целями более высокого уровня)
  - Realistic — реалистичные
- Timed — определенные во времени

## Упражнение 2.

Цель

Отработка планирования и организации процессов.

Размер группы

6-14 человек

Время

От 20 до 30 минут

Ресурсы

Инструкция для каждого участника

Инструкция

Вы являетесь руководителями подразделения завода «Российский металлург». Вчера в офисе завода отмечался юбилей одного из ваших коллег. Местом проведения был конференц-зал, но потом празднование распространилось по другим помещениям. На предприятии давно и безуспешно ведётся борьба за аккуратное отношение сотрудников к технике, рабочим местам и офисному оборудованию. Работники довольно небрежны в отношении своего помещения. Они предпочитают есть и пить на своих рабочих местах, заливают чаем компьютеры, портят столы, в кабинетах то и дело бегают тараканы. Уборщицы ежедневно собирают грязную посуду по всем углам. Генеральный директор — человек импульсивный, но демократичный. Он часто на совещаниях прибегал к увещаниям и уговорам. Говорил, что такое отношение сотрудников к помещению, в котором они проводят большую часть дня не допустимо. Однако и его терпение не выдержало. Он сообщил за неделю до празднования, что если сотрудники не перестанут есть, пить и курить на рабочих местах, то уборкой офиса после торжественного мероприятия будут заниматься сами сотрудники. Сотрудники прослушали это сообщение без особого внимания. Но вчера вечеринка закончилась тем, что ген. директор сообщил, что, несмотря на его предупреждения, беспорядок в кабинетах и за их пределами продолжается, поэтому сейчас произойдёт жеребьёвка, и 4 сотрудников должны будут посвятить субботу уборке офиса после торжеств. Качество уборки будет проверять лично в понедельник.

Дебрифинг

- Как вы справились с заданием?
- Что было сложно?
- Что мешало?
- Что помогало?

Инструкция участника

Вы — один из счастливчиков, кому выпало убирать помещение.  
Картина в

офисе на сегодняшний день:

- паласы затоптаны
- посуда грязная
- раковина в туалете забита, кран не закручивается;
- на столах грязь и пыль, застывшие пятна от кофе и чая
- матерчатые жалюзи пожелтели от табака
- окна не мыты
- на потолках паутина
- по всему офису бегают тараканы, несколько раз видели крысу.

Всё это предстоит ликвидировать вашей группе сегодня, в субботу в течение 8-ми часов. В ходе предварительного обсуждения стало известно, что один из вас очень боится высоты, даже не может стоять на табуретке, у второго — аллергия на все виды бытовой химии (от взаимодействия с препаратами возникают проблемы с дыханием), у третьего — очень плохое зрение, 4- не переносит насекомых и крыс (охватывает паника). Известно что:

- Общая площадь офиса-300 кв. м, высота потолков-4м.
- Окна — 20штук (2, 5м на 3м), снять шторы с одного окна-10 мин.,
- Повесить шторы -10мин. Вымыть 1 окно-30 мин.
- В офисе-50 столов, вымыть каждый-5мин.
- Вымыть посуду за всеми сотрудниками — 2 часа
- Снять паутину с потолков — 3ч.
- Площадь паласа — 150м, пропылесосить — 2ч.
- Время указано для выполнения работы одним человеком.
- У вас в распоряжении:
- Моющие пылесосы — 2шт.
- Стремянки (высотой 2 м) — 3шт.
- Моющее средство для посуды — 1банка
- Бюджет на всю уборку — 2 900 руб.

Ваше индивидуальное задание: Самостоятельно составить письменный план уборки офиса на группу из 4 человек. Предварительно завхоз снабдил вас информацией с телефонами и адресами о следующих услугах:

– Мойщики — 1 400 руб. — 1 человек на день работы. – Уничтожение бытовых насекомых — 560 руб., специалисты приезжают в течение 2-х часов с момента вызова. Выполняют работу в течение 20 мин. После этого сутки ничего нельзя делать.

• Если перевести итоги упражнения на бизнес – какие выводы можно сделать?

Инструкция к упражнению «Уборка офиса»

Инструкция участника Вы — один из счастливчиков, кому выпало убирать помещение. Картина в офисе на сегодняшний день:

- паласы затоптаны
- посуда грязная

- раковина в туалете забита, кран не закручивается;
- на столах грязь и пыль, застывшие пятна от кофе и чая
- матерчатые жалюзи пожелтели от табака
- окна не мыты
- на потолках паутина
- по всему офису бегают тараканы, несколько раз видели крысу.

Всё это предстоит ликвидировать вашей группе сегодня, в субботу в течение 8-ми часов. В ходе предварительного обсуждения стало известно, что один из вас очень боится высоты, даже не может стоять на табуретке, у второго — аллергия на все виды бытовой химии (от взаимодействия с препаратами возникают проблемы с дыханием), у третьего — очень плохое зрение, 4- не переносит насекомых и крыс (охватывает паника). Известно что: – Общая площадь офиса-300 кв. м, высота потолков-4м.

- Окна — 20штук (2, 5м на 3м), снять шторы с одного окна-10 мин.,
- Повесить шторы -10мин. Вымыть 1 окно-30 мин.
- В офисе-50 столов, вымыть каждый-5мин.
- Вымыть посуду за всеми сотрудниками — 2часа
- Снять паутину с потолков — 3ч.
- Площадь паласа — 150м, пропылесосить — 2ч.
- Время указано для выполнения работы одним человеком.
- У вас в распоряжении:
- Моющие пылесосы — 2шт.
- Стремянки (высотой 2 м) — 3шт.
- Моющее средство для посуды — 1банка
- Бюджет на всю уборку — 2 900 руб.

Ваше индивидуальное задание:

Самостоятельно составить письменный план уборки офиса на группу из 4 человек. Предварительно завхоз снабдил вас информацией с телефонами и адресами о следующих услугах:

- Мойщики — 1 400 руб. — 1 человек на день работы.
- Уничтожение бытовых насекомых — 560 руб., специалисты приезжают в течение 2-х часов с момента вызова. Выполняют работу в течение 20 мин.

После этого сутки ничего нельзя делать.

- Крысоловы-420 руб. Приезжают через 1 час после вызова выполняют работу в течение 15 мин.

- Сантехник-280 руб. приходит в течение 10 мин., выполняет работу за 15 мин.

- Стирка штор в течение дня — 1120 руб., забирают в течение часа, привозят через 5 часов.

- Магазин хозяйственных товаров в 15 минутах ходьбы — можно приобрести всё необходимое для уборки:

- средство для мытья окон — 50 руб.,
- средство для мытья мебели — 50 руб.,
- тряпки, губки — по 30 руб.,

- швабры — 100 руб.,
- средство от тараканов и крыс — от 20 до 300 руб.,
- стремянка — 200 руб.

### **Упражнение 3.**

**Цель**

Вызов к теме постановки целей.

Размер группы Любой

Время От 5 до 10 минут

Ресурсы Бумага А4 200 листов. Корзина для бумаги.

**Инструкция**

Для следующего упражнения мне нужен доброволец. Пока один. Твоя задача встать в 2-х метрах от корзины и забросить в нее как можно больше смятых из вот этой пачки.

Через 1 мин прервать его. Пересчитать количество комков газеты в корзине. Вызвать следующего добровольца

Твоя задача – за 1 мин забросить в корзину более, к примеру, 21 смятых листа.

Обычно забрасывают больше, например, 29 листов. Позовите третьего участника.

Итак, ты видел, каких результатов достигли эти двое. Как ты думаешь, чего сможешь достичь ты за это же время?»

**Дебрифинг**

Посвятите дебрифинг постановке целей.

Упражнение входит в «Пакет 70 упражнений для управленческого тренинга».

**Цель**

Вызов к теме постановки целей

Размер группы Любой

Время От 5 до 10 минут

Подготовка и ресурсы

Бумага и пишущие принадлежности для участников

**Инструкция**

Сейчас каждому из вас нужно написать записку для своего личного помощника с просьбой купить ботинки. На работу 1 минута.

После того как вышло время, тренер собирает записки и по одной зачитывает. После чего спрашивает, есть ли у помощника шанс не правильно понять босса и выполнить задание неправильно? Если есть, на флип-чарт выписываются условия которые нужно упомянуть, чтобы этого не произошло.

**Дебрифинг**

– Что сейчас происходило?

– Как нужно было писать задание, чтобы оно было выполнено?

Подвести участников к постановке целей по схеме SMART:

- Specific — конкретные



- Measurable — измеримые
- Agreed — согласованные (с целями более высокого уровня)
- Realistic — реалистичные
- Timed — определенные во времени

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## ТЕМЫ ЭССЕ

по дисциплине «Психология управления»

«Эссе» с французского переводиться как «попытка, проба». Поэтому следуйте этому принципу и просто попытайтесь объяснить в тексте ваши взгляды на какое-либо явление.

Инструкция: Выберите тему для эссе (если вам ее не дали заранее). Лучше всего выбирать такую, которая вам нравится, или с которой вы уже знакомы. Чтобы рассуждать о каком-то явлении, необходимо иметь определенный запас знаний.

2. Обдумайте содержание и структуру вашего будущего эссе. Составьте план по принципу: вступление, основная часть, заключение. Эссе - это личные рассуждения, и хотя форма свободная - лучше подчинить все определенной логике, чтобы читатель (преподаватель) - не затерялся в ваших умозаключениях.

3. В первом абзаце необходимо увлечь читателя вашей темой. Начните вступление с описания необычного случая или факта, связанного с психологией. История может относиться конкретно к вашей теме или быть рассказом, который вдохновил вас на рассуждения, описанные в эссе. Основная часть должна с помощью различных аргументов раскрывать непосредственно тему. В заключение подытожьте рассуждения выводами и, возможно, предложите свой вариант решения проблемы.

4. Используйте различные выразительные средства: метафоры, аллегории, цитаты, образы и сравнения. Такие приемы сделают ваш текст интересней и разнообразней. Старайтесь избегать сложно сконструированных предложений. Придерживайтесь правила: одно предложение - одна мысль. В тексте можно полемизировать с различными авторами и точками зрения, если это уместно.

### **Тематика эссе:**

1. Роль психологического фактора в управлении. Проблема группы и коллектива в психологии и управлении. Коллектив: социально-психологические особенности и внутригрупповые процессы. Команда.

2. Конфликты в сфере управления. Деятельность руководителя по предупреждению, анализу, разрешению конфликтов

3. Эффективный руководитель

4. Психологические особенности взаимодействия руководителя и подчиненного.

5. Методы изучения и оценки личности руководителя.
6. Управленческое и деловое общение.
7. Психогигиена управленческой деятельности.
8. Руководитель и инновационная деятельность. Организация прямых продаж. Психология рекламы.

### **Критерии оценки:**

«Зачтено» – Самостоятельное выполнение работы, высказано собственное отношение к проблеме, обозначенной в выбранной теме. Эссе характеризуется логичностью и аргументированностью, ясностью и четкостью изложения, дана личная оценка проблемы. Выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией. Текст оформлен с полным соблюдением правил орфографии и пунктуации.

«Не зачтено» – В эссе не высказано собственное отношение к проблеме, обозначенной в предложенном вопросе. Эссе сводится к воспроизведению готовых предложений из книжного текста. Проверка текста на антиплагиат показывает менее, чем 50% оригинальности. Текст оформлен небрежно, с несоблюдением правил орфографии и пунктуации.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## ТЕМЫ ТВОРЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

по дисциплине «Психология управления»

### Групповые творческие задания:

#### Задание 1

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ситуация «Да, но».

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!» Наступает тишина и общая неловкость.

#### Задание 2

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

Ситуация «Да, но».

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, что вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!» Наступает тишина и общая неловкость.

### **Задание 3**

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

#### **Ситуация «Позор»**

Руководитель постоянно находит в работе подчиненного погрешности и ошибки, и, несмотря на то, что работа на 99 процентов сделана очень хорошо, обвиняет подчиненного в провале всего задания (позиция преследователя). Сотрудник чувствует себя виноватым, начинает извиняться и у него формируется комплекс невозможности выполнить работу по требованиям руководителя (позиция жертвы).

### **Задание 4**

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчиненного.

#### **Ситуация «Позор»**

Руководитель постоянно находит в работе подчиненного погрешности и ошибки, и, несмотря на то, что работа на 99 процентов сделана очень хорошо, обвиняет подчиненного в провале всего задания (позиция преследователя). Сотрудник чувствует себя виноватым, начинает извиняться и у него формируется комплекс невозможности выполнить работу по требованиям руководителя (позиция жертвы).

### **Задание 5**

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

#### **Ситуация «Сам увидишь, что из всего этого получится»**

Руководитель А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б соглашается: «Ну хорошо, если вы так думаете, то я приобрету это оборудование», - одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять А на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это - А я с самого начала предупреждал вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.

### **Задание 6**

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

Ситуация «Сам увидишь, что из всего этого получится»

Руководитель А дает задание Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности. Б соглашается: «Ну хорошо, если вы так думаете, то я приобрету это оборудование», - одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять А на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это - А я с самого начала предупреждал вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.

### **Задание 7**

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ситуация «Я глуп»

Сотрудница, ранее занимавшаяся закупками, получила другое назначение и очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознывая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и климат в коллективе.

### **Задание 8**

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

Ситуация «Я глуп»

Сотрудница, ранее занимавшаяся закупками, получила другое назначение и очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознывая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и климат в коллективе.

### **Задание 9**

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли руководителя.

Ситуация «Пни меня»

Работник А в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется.

### **Задание 10**

Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что вы находитесь в роли подчинённого.

Ситуация «Пни меня»

Работник А в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется.

### **Индивидуальные творческие задания (доклады):**

1. Управление как социальный феномен.
2. Основные этапы развития психологии управления как науки. Объект, предмет и содержание психологии управления, её связь с другими науками.
3. Специфика изучения личности в психологии управления.
4. Индивидуальные особенности личности (темперамент, характер, способности, направленность, самооценка) и их влияние на поведение личности в организации.
5. Должность и позиционная роль. Условия успешного выполнения позиционной роли.
6. Понятие мотивации. Методы стимулирования.
7. Теории мотивации.
8. Понятие адаптации, её этапы. Социально-психологическая и профессиональная адаптация.
9. Профессиональная деформация. Синдром эмоционального выгорания.
10. Понятие карьеры, её виды и этапы. Виды карьерных ориентаций.
11. Понятие кадровых процессов, их виды.
12. Личностный потенциал работника и его составляющие.
13. Оценка персонала и её особенности.
14. Обучение персонала.

15. Подбор персонала и профессиональная пригодность. Обеспечение и принципы подбора персонала.
16. Организация подбора персонала.
17. Проведение собеседования с кандидатом.
18. Понятия руководства и лидерства. Теории лидерства.
19. Стили лидерства (руководства) и их эффективность.
20. Власть и её виды. Авторитет руководителя и его составляющие.
21. Составляющие личности эффективного руководителя. Биографические характеристики руководителя, их влияние на эффективность руководства.
22. Общие и специальные способности руководителя.
23. Личностные черты руководителя и менеджерские характеристики.
24. Понятие индивидуальной управленческой концепции, её виды.
25. Эффективность руководства и её критерии.
26. Понятие имиджа. Особенности создания имиджа.
27. Структура деятельности руководителя.
28. Психологические аспекты реализации функции планирования.
29. Психологические аспекты реализации функции организации.
30. Психологические аспекты реализации функции контроля.
31. Психологические аспекты реализации функции регулирования.
32. Понятие управленческого решения, его виды. Процесс принятия управленческого решения.
33. Личностные профили решения. Коллегиальный подход к принятию управленческого решения.
34. Методы принятия управленческих решений.
35. Стресс, его признаки и динамика. Виды стресса.
36. Методы регуляции предстартовых состояний. Первая помощь в острой стрессовой ситуации.
37. Методы эмоциональной саморегуляции и рекомендации по профилактике стрессов.
38. Понятие организации, её структурные компоненты. Организационная культура.
39. Формальная и неформальная структуры организации. Особенности взаимоотношений по вертикали и по горизонтали.
40. Бюрократическая система в организации.
41. Понятие группы и её основные признаки. Малая группа и её особенности.
42. Феномены групповой жизнедеятельности.
43. Коллектив и его основные признаки. Понятие команды. Основные пути эффективной работы группы.
44. Социально-психологический климат, его показатели. Сплочённость, совместимость, сработанность.
45. Понятие общения, его виды и структура. Понятие делового общения.



46. Общение как коммуникативный процесс. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
47. Интерактивная и перцептивная стороны общения.
48. Особенности коммуникаций в организации. Руководитель в системе коммуникаций.
49. Предупреждение слухов и интриг в организации.
50. Деловые совещания, особенности их проведения.
51. Деловые дискуссии, особенности их проведения. Приёмы аргументации.
52. Структура и техника публичного выступления.
53. Деловая беседа, её структура и особенности проведения.
54. Деловые переговоры, их структура и методы ведения.
55. Манипулятивные технологии на переговорах и борьба с ними.
56. Понятие конфликта, его причины. Виды конфликтов.
57. Развитие конфликта. Способы управления конфликтами.
58. Арбитраж и посредничество как модели управления конфликтами.
59. Работа с документами и деловой корреспонденцией. Требования к составлению резолюций и деловых писем.
60. Правила телефонных переговоров. Ошибки в общении по телефону и защита от телефонного стресса.

### **Особенности выполнения заданий:**

Групповое творческое задание предполагает устное обсуждение студентами предлагаемых вариантов в парах или тройках. Далее проходит устная презентация выполненного задания.

Индивидуальные творческие задания (доклады) проводятся в форме защиты презентации.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ

по дисциплине «Психология управления»

### А. ЗАДАЧИ РЕПРОДУКТИВНОГО УРОВНЯ

#### Задача 1

Классифицируйте многообразие малых групп и назовите их психологические параметры. Какие факторы группы определяют психологические компоненты управления? В чем психологический смысл конформизма и как он отражается в управлении? Как и посредством каких психологических феноменов осуществляется управление динамикой развития малой группы?

#### Задача 2

В чем преимущества и недостатки руководителя, принятого на высокий пост извне организации?

### В. ЗАДАЧИ РЕКОНСТРУКТИВНОГО УРОВНЯ

#### Задача 1

Несмотря на почти идеальные качества, которыми должен обладать руководитель, он прежде всего человек, со всеми его особенностями, особенностями его характера, формой взаимоотношения с другими людьми. Как всякому человеку, ему присущи характер и темперамент. От этого в большинстве случаев и зависит его стиль, метод, тип руководства.

Для определения типа менеджера американские психологи Р.Блэйк и Д.Моутон составили матрицу типов руководителей.

9										
8										
7										
6										
5										
4										
3										
2										
1										



1 2 3 4 5 6 7 8 9

- 1) 9,1 — диктатор
- 2) 1,9 — демократ
- 3) 1,1 — пессимист
- 4) 9,9 — организатор
- 5) 6,5 — манипулятор

1) Стиль управления, полностью ориентирован на производство и уделяющий мало внимания людям. Это жесткий курс администратора. Работа в таких условиях не приносит удовлетворения. Каждый пытается уйти из подчинения.

2) Производительность труда у такого менеджера стоит на последнем месте. Принцип: "Надо быть всегда самим собой". Работнику обстановка нравится, о польза небольшая, весь пыл — в дебаты.

3) Девиз "Не вмешиваться в ход событий". Случайные люди, назначенные кем-то.

4) Самый продуктивный тип, учитывающий нужды производства, а также людей. Важнейшая характеристика — устремленность к инновациям, нацеленность на развитие организации. Предприятие при таком менеджере процветает. Но такое почти не реально.

5) Менеджера этого типа удовлетворяет средняя производительность. Девиз: "Не хватать звезд с неба". Манипулирование людьми.

Определите на схеме расположение каждой позиции, охарактеризуйте требования, предъявляемые к руководителю в зависимости от характера работ.

## Задание 2

Сравните основные характеристики стилей руководства. Дополните таблицу.

Параметры	Авторитарный стиль	Демократический стиль
Степень полноты информации для коллективного принятия решения	?	Достаточная информация
Характеристика групповых отношений	Враждебность, повышенная конфликтность	?
Характеристика поведенческих действий руководителя	?	Мягкая консультативная форма (советы, пожелания, рекомендации)
Характер взаимодействия с подчиненными	Взаимодействие один на один, без посторонних, сплочение вокруг своей личности, раздувание авторитета	?
Способ стимулирования подчиненных	?	Активизация подчиненных через позитивные стимулы, поощрения, формулирование перспектив

Параметры	Авторитарный стиль	Демократический стиль
Характер межличностных отношений	Дистантное общение, официальность, доминирование	?
Интенсивность контроля	?	Контроль основан на доверии к подчиненным (поощряет самоконтроль, взаимоконтроль)

## С. ЗАДАЧИ ТВОРЧЕСКОГО УРОВНЯ

### Задание 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.
    - 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

## **Задание 2**

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.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**ТЕМЫ ДОКЛАДОВ (ПРЕЗЕНТАЦИЙ)**

по дисциплине «Психология управления»

1. Управление как социальный феномен.
2. Основные этапы развития психологии управления как науки. Объект, предмет и содержание психологии управления, её связь с другими науками.
3. Специфика изучения личности в психологии управления.
4. Индивидуальные особенности личности (темперамент, характер, способности, направленность, самооценка) и их влияние на поведение личности в организации.
5. Должность и позиционная роль. Условия успешного выполнения позиционной роли.
6. Понятие мотивации. Методы стимулирования.
7. Теории мотивации.
8. Понятие адаптации, её этапы. Социально-психологическая и профессиональная адаптация.
9. Профессиональная деформация. Синдром эмоционального выгорания.
10. Понятие карьеры, её виды и этапы. Виды карьерных ориентаций.
11. Понятие кадровых процессов, их виды.
12. Личностный потенциал работника и его составляющие.
13. Оценка персонала и её особенности.
14. Обучение персонала.
15. Подбор персонала и профессиональная пригодность. Обеспечение и принципы подбора персонала.
16. Организация подбора персонала.
17. Проведение собеседования с кандидатом.
18. Понятия руководства и лидерства. Теории лидерства.
19. Стили лидерства (руководства) и их эффективность.
20. Власть и её виды. Авторитет руководителя и его составляющие.
21. Составляющие личности эффективного руководителя. Биографические характеристики руководителя, их влияние на эффективность руководства.
22. Общие и специальные способности руководителя.
23. Личностные черты руководителя и менеджерские характеристики.
24. Понятие индивидуальной управленческой концепции, её виды.
25. Эффективность руководства и её критерии.

26. Понятие имиджа. Особенности создания имиджа.
27. Структура деятельности руководителя.
28. Психологические аспекты реализации функции планирования.
29. Психологические аспекты реализации функции организации.
30. Психологические аспекты реализации функции контроля.
31. Психологические аспекты реализации функции регулирования.
32. Понятие управленческого решения, его виды. Процесс принятия управленческого решения.
33. Личностные профили решения. Коллегиальный подход к принятию управленческого решения.
34. Методы принятия управленческих решений.
35. Стресс, его признаки и динамика. Виды стресса.
36. Методы регуляции предстартовых состояний. Первая помощь в острой стрессовой ситуации.
37. Методы эмоциональной саморегуляции и рекомендации по профилактике стрессов.
38. Понятие организации, её структурные компоненты. Организационная культура.
39. Формальная и неформальная структуры организации. Особенности взаимоотношений по вертикали и по горизонтали.
40. Бюрократическая система в организации.
41. Понятие группы и её основные признаки. Малая группа и её особенности.
42. Феномены групповой жизнедеятельности.
43. Коллектив и его основные признаки. Понятие команды. Основные пути эффективной работы группы.
44. Социально-психологический климат, его показатели. Сплочённость, совместимость, сработанность.
45. Понятие общения, его виды и структура. Понятие делового общения.
46. Общение как коммуникативный процесс. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
47. Интерактивная и перцептивная стороны общения.
48. Особенности коммуникаций в организации. Руководитель в системе коммуникаций.
49. Предупреждение слухов и интриг в организации.
50. Деловые совещания, особенности их проведения.
51. Деловые дискуссии, особенности их проведения. Приёмы аргументации.
52. Структура и техника публичного выступления.
53. Деловая беседа, её структура и особенности проведения.
54. Деловые переговоры, их структура и методы ведения.
55. Манипулятивные технологии на переговорах и борьба с ними.
56. Понятие конфликта, его причины. Виды конфликтов.
57. Развитие конфликта. Способы управления конфликтами.

58. Арбитраж и посредничество как модели управления конфликтами.

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

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

### **Краткие рекомендации к выполнению:**

Прежде чем писать доклад на выбранную тему, студент согласовывает ее с преподавателем, составляет план доклада. Затем изучает закрепленную за ним тему по учебным пособиям, другим литературным источникам, конспектам лекций.

### **Требования к оформлению**

Доклад (реферат) выполняется студентом самостоятельно в отдельной папке с титульным листом на стандартных листах формата А4, шрифт Times New Roman, кегель 14, интервал – 1,5, поля: верхнее, нижнее – 2,0; слева – 3,0; справа – 1,0. Форматирование по ширине. Отступ первой строки - 1,25.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.



## **2. Материалы для проведения текущей аттестации**

### **Текущая аттестация 1**

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### **КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1 (в форме контрольной работы)**

по дисциплине «Психология управления»

**Тема 5. Персонал организации как объект управления.  
Психологические особенности личности и деятельности подчиненных**

#### **Вариант 1.**

#### **КЕЙС «БОЛЬШАЯ ЗАРПЛАТА – ЭТО ЗАСАДА»**

Олег последние четыре года работал тим лидером в небольшой продуктовой компании Нижнего Новгорода. Компания делала нишевое решение для ограниченного круга богатых клиентов. За четыре года компания добилась определенного признания на рынке, в результате чего попала на радар крупных компаний. И в результате долгих переговоров, интриг и расследований была приобретена американской корпорацией X. Олег вместе со своей небольшой, но дружной командой влился в ряды корпорации. Вливание прошло достаточно спокойно – у X уже был офис в Нижнем Новгороде. Правда, пришлось понервничать в момент покупки компании, потому что сотрудников пытался переманить один из бывших клиентов. Но X подняла предложение по зарплатам в 1.5 раза, и сотрудники резко передумали смотреть на сторону. В новой компании Олег обнаружил себя на позиции менеджера, который в корпорациях делает массу интересных, полезных и бесполезных дел. Одной из новых обязанностей стала формальная аттестация сотрудников в июле. Процедура была проста как молоток. И поначалу шла гладко. Собрались менеджеры четырех команд, в том числе Олег. Два часа они выстраивали объединенную команду своих инженеров от 1 до N, в зависимости от того, кто сколько наработал за отчетный период. Нароботали все по-разному, но итоговой раскладкой Олег остался доволен: почти все его ребята оказались в топе списке, а еще два, Вася и Петя, оказались в середине. И тут случилась неожиданность. По

процедуре дальше открывались разряды и зарплата сотрудников – чтобы посмотреть, соответствует ли место сотрудника в списке его (сотрудника) зарплате. Зарплаты у ребят Олега оказались ровно в 1.5 раза выше, чем у остальных инженеров. Что означало, что Вася и Петя, оказавшись в середине списка, не наработали на свою зарплату. Выше них находилось 12 человек с существенно меньшей зарплатой. Особенностью процедуры было то, что по результатам обсуждения 5% сотрудников должны были получить негативный месседж и нулевую прибавку к зарплате. Увидя картину по зарплатам, Олег понял, что этими двумя должны стать его Вася и Петя. Остальные три менеджера вздохнули с облегчением – вот и найдены те 5%, из-за которых всегда разгоралась битва. Олег представил, как он подойдет к Васе и Пете и объявит им, что в этом году они не получают прибавку по зарплате. Как раз вчера он выразил обоим письменную благодарность за сданный проект. А Вася в довершение всего, неделю назад рассказывал ему, что взял ипотеку. “Очень логично будет подойти к ним и сказать: парни, извините, не вышло...” – думал Олег, выходя с собрания. Немного утешало то, что собрание было предварительным. Менеджеры собрались заранее, чтобы все обсудить, и не тратить время на собрании окончательном. Окончательное собрание, на 10 котором будет присутствовать HR и синьор менеджер, было назначено на послезавтра. У Олега было еще два дня, чтобы придумать, как выкрутиться из ситуации ...

Вопрос: что можно сделать Олегу?

## Вариант 2.

### КЕЙС «ДВА В ОДНОМ»

Совещание руководителей тестовых команд завершилось, как обычно, на два часа позже назначенного времени. Что еще можно ожидать, когда собираются пять человек и по телефону пытаются договориться? Леша, один из участников, а по совместительству менеджер новгородской тестовой команды, шел на обед и прокручивал в голове основные моменты митинга. Час спорили про то, оставлять статус бага “LATER” в Багзилле или нет, потом обсуждали структуру пространства для кода тестовых сюит. И совсем не осталось времени на обсуждение тестовых скриптов. Дима, главный тестовый менеджер так и сказал напоследок: “Коллеги, не успеваем обсудить тестовые скрипты. Давайте послезавтра?” По пути на обед попался Иван, тех лид его команды. “О, вот и компания,” – обрадовался Леша и начал жаловаться подчиненному на менеджеров других городов: “Вообще ничего решить с ними не можем! Час, Ваня, час! Обсуждали статус LATER. Атас... Кстати, не посмотришь, как бы нам обустроить тестовые скрипты?” На следующий день Иван доложил, что все скрипты написаны, проверены и готовы к использованию. Это он после ужина посидел, пописал... Леша даже не удивился. Иван всегда отличался резкостью вкупе с производительностью. То, что другие делали неделю, он обычно укладывал в два часа. Леша решил

не писать сразу о скриптах, а сначала их хорошенько самостоятельно оттестировать. Чтобы на совещании тестовых менеджеров ненароком так обронить: “Скрипты? А, кстати, мы тут посидели немного, и уже их написали.” На совещании, однако, случилась неожиданность. Оказалось, что московская команда тоже посидела и тоже написала аналогичные скрипты. Не на bash’е, как Иван, а на perl’е. Встал вопрос, что делать. Леша до хрипоты спорил с начальником московской команды, убеждая всех, что их скрипты гораздо удобнее, читаемее и легче поддерживаются. Московский начальник приводил свои доводы. Дима слушал их первые полчаса, после чего сказал: “Нет коллеги, так мы ничего не решим. Давайте сравним ваши скрипты между собой.” Попрошу вас обоих составить список метрик, по которым вы будете их сравнивать и провести сравнение. Вернувшись с митинга, Леша вызвал к себе Ивана: “Вань, может, ну их? Скрипты же делают одно и то же. Пусть будет их версия?” Ваня, конечно, обиделся: “Леш, а чего ты меня тогда просил их посмотреть? Я что, получается, зря их писал, что ли?” На метрики и сравнения ушло два дня. По московской версии сравнения – получались лучше московские скрипты, по новгородской версии – новгородские смотрелись гораздо убедительнее. 22 От такого компаранса Дима пришел в неопишемую ярость: “Значит так! Я смотрю, и там, и там есть свои плюсы. Ок. Пусть ваши инженеры садятся на телефон и срачивают эти скрипты между собой.” Началась процедура срачивания... Вопрос: сколько ошибок сделали участники истории, какие именно и как надо было сделать по- нормальному?

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.