

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 28.02.2022 20:35:15

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра региональной экономики и менеджмента



ПСИХОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА

Методические рекомендации для самостоятельной работы
для студентов направления 38.03.02 Менеджмент

Курск 2017

УДК 65.01:330.1

Составитель: А.Г. Варфоломеев

Рецензент

Доктор экономических наук, доцент кафедры «Региональной экономики и менеджмента» *И.Г. Ершова*

Психология менеджмента: методические рекомендации для самостоятельной работы / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.Г. Варфоломеев, Курск, 2017. 30 с.: табл. 1.
Библиогр.: с. 42.

Включают общие положения, широкий набор различных видов работы обучающихся при освоении дисциплины: содержание лекционных, практических занятий и самостоятельной работы студентов, формы контроля и требования к оценке знаний по дисциплине, список рекомендуемой литературы и информационное обеспечение дисциплины. Обеспечивают необходимые задания и критерии оценки, как для аудиторной, так и самостоятельной работы студентов, которая играет особую роль в подготовке. Методические указания помогают сформировать студентам знания и навыки в области управления, развить у студентов перспективное мышление и творческие способности к исследовательской деятельности, усвоить необходимые компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать . Формат 60x84 1/16.
Усл. печ. л. . Уч.-изд. л. . Тираж 100 экз. Заказ Бесплатно.
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Дисциплина «Психология менеджмента» изучает психологические факторы, обуславливающие эффективную деятельность менеджера, особенности принятия индивидуальных и групповых решений, лидерства, мотивирования, нормы и ценности. Цель учебного курса «Психология менеджмента» – формирование комплекса знаний в области теории и практики креативного менеджмента, психологии лидерства, представления об основных проблемах лидерства в менеджменте, а также в систематизации теоретических знаний в области менеджмента и управления персоналом, овладении современными методиками и креативными технологиями, в умении применять современные принципы и методы управления, умении применять креативные технологии в менеджменте.

Основные задачи дисциплины:

- приобретение знаний о становлении, эволюции теории и практики менеджмента;
- ознакомление с основными тенденциями в области управления человеческими ресурсами;
- освоение психологических знаний в отношении обеспечения функционирования организации;
- освоение системы базовых знаний о психических процессах руководителя, процессах принятия управленческих решений;
- формирование представлений о конфликтах в сфере управления организации и методах их разрешения;
- формирование практических навыков делового общения, создания корпоративной культуры и разработки кадровых технологий.

В результате изучения дисциплины «Психология менеджмента» студент должен

знать:

- сущности психологического обеспечения управления организацией;
- характеристики основных психических процессов руководителя и их функции;
- особенностей процесса принятия управленческих решений;
- закономерностей формирования межличностных

взаимоотношения в организации;

- основных подходов к обучению и воспитанию персонала.

уметь:

- анализировать ситуации межличностного общения;
- составлять психологическую характеристику личности и группы;
- выявлять причины конфликтов и осуществлять профилактику их возникновения.

владеть:

- методами психологии коммуникации;
- технологиями власти и влияния;
- методами убеждения с помощью аргументации;
- методами межгрупповой кооперации;
- методами формирования команды;
- методы управления групповой динамикой;
- навыками разработки организационно-управленческих решений;
- навыками управления процессами принятия решений;
- навыками управления процессом поиска принятия решений.

У обучающихся формируются следующие *компетенции*:

способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2);

владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1);

владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2).

Дисциплина «Психология менеджмента» дополняет такие направления в современной теории менеджмента, как теория организации, организационная психология, управление персоналом и

человеческими ресурсами; включая в себя систематический и научный анализ отдельных личностей, групп, организаций и фирм с целью понимания, прогнозирования и управления поведением индивидуумов и коллективов для улучшения показателей их работы, а в конечном итоге - и для повышения эффективности деятельности организаций, частью которых они являются.

В рамках изучения дисциплины «Психология менеджмента» работа студентов организуется в следующих формах:

1. Работа с конспектом лекций и дополнительной литературой по темам курса.

2. Работа с раздаточным материалом – «Скрин-шот».

3. Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий (дискуссионные вопросы для дополнительного изучения).

4. Подготовка к семинарскому занятию.

5. Выполнение групповых и индивидуальных домашних заданий, в том числе:

- проведение собеседования по теме лекции;

- подготовка краткого доклада (резюме, эссе) по теме семинарского занятия и разработка мультимедийной презентации к нему;

- выполнение практических заданий (решение задач, выполнение расчетных и лабораторных работ);

- подготовка к тестированию;

6. Самоконтроль.

Рекомендуемый ниже режим самостоятельной работы позволит студентам глубоко разобраться во всех изучаемых вопросах, активно участвовать в дискуссиях на семинарских занятиях и в конечном итоге успешно сдать зачет по дисциплине «Психология менеджмента».

1. *Лекция* является фундаментальным источником знаний и должна способствовать глубокому усвоению материала, активизировать интерес студента к изучаемой дисциплине.

Работу с конспектом лекций целесообразно проводить непосредственно после её прослушивания. Она предполагает перечитывание конспекта, внесение в него, по необходимости, уточнений, дополнений, разъяснений и изменений. Ознакомление с дополнительной литературой по теме, проведение обзора мнений других ученых по изучаемой теме. Необходимым является

глубокое освоение содержания лекции и свободное владение им, в том числе использованной в ней терминологии (понятий), категорий и законов. Студенту рекомендуется не ограничиваться при изучении темы только конспектом лекций или одним учебником; необходимо не только конспектировать лекции, но и читать дополнительную литературу, изучать методические рекомендации, издаваемые кафедрой.

2. «Скрин-шот» - специальный раздаточный материал, подготовленный преподавателем, который предназначен для повышения эффективности учебного процесса за счет:

- привлечения дополнительного внимания студента на наиболее важных и сложных проблемах курса;
- освобождения от необходимости ведения рутинных записей по ходу лекции и возможности более адекватной фиксации ключевых положений лекции;
- представления всего необходимого иллюстративного и справочно-информационного материала по теме лекции;
- более глубокой переработки материалов курса при подготовке к зачету или экзамену.

Самостоятельная работа с раздаточным материалом «Скрин-шот» может проводиться вместо работы с конспектом лекций, если композиция каждой страницы материала построена лектором таким образом, что достаточно свободного места для конспектирования материалов лекции, комментариев и выражения собственных мыслей студента, по материалам услышанного или прочитанного.

В случае, когда студенты ведут отдельные конспекты лекций, работа с раздаточным материалом «Скрин-шот» проводится вместе с работой с конспектом лекций по каждой теме.

3. В связи с большим объемом изучаемого материала, интересом который он представляет для современного образованного человека, некоторые вопросы выносятся за рамки лекций. Это предусмотрено учебным планом подготовки бакалавров. *Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий*, предполагает самостоятельное изучение студентами дополнительной литературы и её конспектирование по этим вопросам.

4. В ходе *практических занятий* проводится разъяснение

теоретических положений курса, уточнения междисциплинарных связей.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию предполагает большую самостоятельную работу и включает в себя:

- Знакомство с планом семинарского занятия и подбор материала к нему по указанным источникам (конспект лекции, основная, справочная и дополнительная литература, электронные и Интернет-ресурсы).

- Запоминание подобранного по плану материала.

- Освоение терминов, перечисленных в глоссарии.

- Ответы на вопросы, приведенные к каждой теме.

- Обдумывание вопросов для обсуждения. Выдвижение собственных вариантов ответа.

- Выполнение заданий преподавателя.

- Подготовка (выборочно) индивидуальных заданий.

Задания, приведенные в планах занятий, выполняются всеми студентами в обязательном порядке.

5. *Выполнение групповых и индивидуальных домашних заданий* является обязательной формой самостоятельной работы студентов. По дисциплине «Психология менеджмента» она предполагает подготовку индивидуальных или групповых (на усмотрение преподавателя) докладов (сообщений, рефератов, эссе, творческих заданий) на семинарских занятиях и разработку мультимедийной презентации к нему.

Доклад - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее, приводит список используемых источников.

Эссе - средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ проблемы с использованием концепций и

аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Творческое задание - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Преподаватель сам формирует задание или студенты имеют возможность самостоятельно выбрать одну из предполагаемых преподавателем тем и выступить на семинарском занятии. Доклад (резюме, эссе и т.д.) как форма самостоятельной учебной деятельности студентов представляет собой рассуждение на определенную тему на основе обзора нескольких источников в целях доказательства или опровержения какого-либо тезиса. Информация источников используется для аргументации, иллюстрации и т.д. своих мыслей. Цель написания такого рассуждения не дублирование имеющейся литературы на эту тему, а подготовка студентов к проведению собственного научного исследования, к правильному оформлению его описания в соответствии с требованиями.

Работа студентов по подготовке доклада (сообщения, рефератов, эссе, творческих заданий) заключается в следующем:

- подбор научной литературы по выбранной теме;
- работа с литературой, отбор информации, которая соответствует теме и помогает доказать тезисы;
- анализ проблемы, фактов, явлений;
- систематизация и обобщение данных, формулировка выводов;
- оценка теоретического и практического значения рассматриваемой проблемы;
- аргументация своего мнения, оценок, выводов, предложений;
- выстраивание логики изложения;
- указание источников информации, авторов излагаемых точек зрения;
- правильное оформление работы (ссылки, список использованной литературы, рисунки, таблицы) по стандарту.

Самостоятельность студента при подготовке доклада (сообщение, эссе) проявляется в выборе темы, ракурса её рассмотрения, источников для раскрытия темы, тезисов, аргументов для их доказательства, конкретной информации из источников, способа структурирования и обобщения информации, структуры изложения, а также в обосновании выбора темы, в оценке её актуальности, практического и теоретического значения, в выводах.

Выступление с докладом (резюме, эссе) на семинаре не должно превышать 7-10 минут. После устного выступления автор отвечает на вопросы аудитории (студентов, преподавателя) по теме и содержанию своего выступления.

Цель и задачи данного вида самостоятельной работы студентов определяют требования, предъявляемые к докладу (резюме, эссе), и критерии его оценки:

- 1) логическая последовательность изложения;
- 2) аргументированность оценок и выводов, доказанность тезиса;
- 3) ясность и простота изложения мыслей (отсутствие многословия и излишнего наукообразия);
- 4) самостоятельность изложения материала источников;
- 5) корректное указание в тексте доклада источников информации, авторов проводимых точек зрения;
- 6) стилистическая правильность и выразительность (выбор языковых средств, соответствующих научному стилю речи);
- 7) уместное использование иллюстративных средств (цитат, сносок, рисунков, таблиц, слайдов).

Изложение материалов доклада может сопровождаться *мультимедийной презентацией*. Разработка мультимедийной презентации выполняется по требованию преподавателя или по желанию студента.

Презентация должна быть выполнена в программе Power Point и включать такое количество слайдов, какое необходимо для иллюстрирования материала доклада в полном объеме.

Основные методические требования, предъявляемые к презентации:

- логичность представления с согласованность текстового и визуального материала;

- соответствие содержания презентации выбранной теме и выбранного принципа изложения / рубрикации информации (хронологический, классификационный, функционально-целевой и др.);

- соразмерность (необходимая пропорциональность) текста и визуального ряда на каждом слайде (не менее 50% - 50%, или на 10-20% более в сторону визуального ряда);

- комфортность восприятия с экрана (цвет фона; размер и четкость шрифта);

- эстетичность оформления (внутреннее единство используемых шаблонов предъявления информации; упорядоченность и выразительность графических и изобразительных элементов);

- допускается наличие анимационных и звуковых эффектов.

Оценка доклада (резюме, эссе) производится в рамках 12-балльного творческого рейтинга действующей в ЮЗГУ балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества знаний студентов. Итоговая оценка является суммой баллов, выставяемых преподавателем с учетом мнения других студентов по каждому из перечисленных выше методических требований к докладу и презентации.

По дисциплине «Психология менеджмента» также формой самостоятельной работы студентов является *выполнение практических заданий (решения задач, выполнения творческих работ, оформление отчетов о самостоятельной работе)*, содержание которых определяется содержанием учебного курса. Часть практических заданий может быть выполнена студентами на аудиторных практических занятиях под руководством преподавателя. После того, как преподавателем объявлено, что рассмотрение данной темы на аудиторных занятиях завершено, студент переходит к самостоятельному выполнению практических заданий, пользуясь конспектом лекций по соответствующей теме, записями, сделанными на практических занятиях, дополнительной литературой по теме.

Подготовка к тестированию предусматривает повторение лекционного материала и основных терминов, а также самостоятельное выполнение заданий в текстовой форме, приведенных в методических рекомендациях.

6. *Самоконтроль* является обязательным элементом самостоятельной работы студента по дисциплине «Психология менеджмента». Он позволяет формировать умения самостоятельно контролировать и адекватно оценивать результаты своей учебной деятельности и на этой основе управлять процессом овладения знаниями. Овладение умениями самоконтроля формирует навыки планирования учебного труда, способствует углублению внимания, памяти и выступает как важный фактор развития познавательных способностей.

Самоконтроль включает:

1. Ответ на вопросы для самоконтроля для самоанализа глубины и прочности знаний и умений по дисциплине.
2. Критическую оценку результатов своей познавательной деятельности.

Самоконтроль учит ценить свое время, позволяет вовремя заметить и исправлять свои ошибки.

Формы самоконтроля могут быть следующими:

- устный пересказ текста лекции и сравнение его с содержанием конспекта лекции;
- ответ на вопросы, приведенные к каждой теме;
- составление плана, тезисов, формулировок ключевых положений текста по памяти;
- ответы на вопросы и выполнение заданий для самопроверки;
- самостоятельное тестирование по предложенным тестовым заданиям.

Самоконтроль учебной деятельности позволяет студенту оценивать эффективность и рациональность применяемых методов и форм умственного труда, находить допускаемые недочеты и на этой основе проводить необходимую коррекцию своей познавательной деятельности. При возникновении сложностей по усвоению программного материала необходимо посещать консультации по дисциплине, задавать уточняющие вопросы на лекциях и практических занятиях, уделять время самостоятельной подготовке (часы на самостоятельное изучение), осуществлять все формы самоконтроля.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕМА 1. Предмет, объект, методы психологии менеджмента. Место психологии менеджмента в системе психологических и управленческих наук

Вопросы:

1. Актуальность системы знаний в области психологии менеджмента.
2. Предмет, объект психологии менеджмента и их значение в подготовке менеджеров
3. . Методы психологии менеджмента, место и роль в системе психологических, социальных и управленческих наук: социальной психологии, социокультурной психологии, психологии и социологии управления, психологии профессиональной деятельности, экономической психологии, конфликтологии и т.д.

ТЕМА 2. Основные понятия и категории курса «Психология менеджмента»

Вопросы:

1. Сущность управленческой деятельности.
2. Основные подходы в теории управления.
3. Подходы к изучению управленческой деятельности: микроанализ управленческой деятельности, «эмпирический» анализ управленческой деятельности, подход с позиций психологической теории деятельности, ролевой подход, нормативный подход, функциональный анализ.

ТЕМА 3. Психические процессы и интеллект в управленческой деятельности

Вопросы:

1. Перцептивные процессы.
2. Мнемические процессы.
3. Специфика оперативной и долговременной памяти в деятельности руководителя.
4. Личный профессиональный опыт как регулятор управленческой деятельности.
5. Специфика мышления в деятельности руководителя.

6. Основные свойства практического мышления руководителя.
7. Интеллект руководителя и эффективность управленческой деятельности.
8. Специфика интеллектуальных качеств руководителя.

ТЕМА 4. Концепция управления персоналом. Психологические технологии управления персоналом

Вопросы:

1. Принципы и методы построения системы управления персоналом.
2. Информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом.
3. Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.
4. Психолого-профессиональное обеспечение управления персоналом.
5. Наем, отбор и прием персонала.
6. Требования к личности менеджера.
7. Мотивация и стимулирование персонала в организации.
8. Профессиональная подготовка менеджеров и общение.
9. Социальные мотивы в иерархической структуре менеджмента.

ТЕМА 5. Управление конфликтами в организации

Вопросы:

1. Специфика организационных конфликтов.
2. Профилактика и управление организационными конфликтами.
3. Социально-психологические технологии организации и проведения дискуссий.
4. Техники и технологии управления конфликтами.
5. Переговоры в управлении организацией: сущность, классификация, подготовка переговорного процесса, модели переговоров, переговорные стили.

ТЕМА 6. Гендерные аспекты управления в менеджменте

Вопросы:

1. Положение женщин на рынке труда и в управленческой элите.
2. Гендерные различия в менеджменте.
3. Факторы, препятствующие внедрению женщин в

управленческую элиту.

4. Стратегия поддержки женщин в менеджменте, программы их профессиональной подготовки.

ТЕМА 7. Психологические аспекты принятия управленческих решений

Вопросы:

1. Психологическая характеристика процессов управленческих решений.
2. Логика развития проблемы управленческих решений.
3. Феноменология процессов принятия управленческих решений.
4. Профессиональная характеристика управленческих решений.
5. Индивидуальные качества как субъективные детерминанты управленческих решений. Измерение стиля управления.
6. Тренинг навыков принятия решений по управлению персоналом.
7. Управление по целям.
8. Менеджмент «одной минуты».

ТЕМА 8. Элементы теории организаций

Вопросы:

1. Сущность организации.
2. Иерархические и адхократические (органические) структуры.
3. Основные понятия теории организации.
4. Сущность функции целеполагания.
5. Типология целей организации.
6. Требования к реализации функции целеполагания.
7. Функция прогнозирования.
8. Основные виды и типы прогнозирования в управленческой деятельности.
9. Функция планирования.
10. Структура процесса планирования.
11. Типология планирования и его принципы.
12. Функция организации. Процессы делегирования полномочий.
13. Функция принятия решения в деятельности руководителя.

ТЕМА 9. Управление инновациями в организациях

Вопросы:

1. Понятие инновационной деятельности.
2. Источники инновационных возможностей в организации.
3. Методы и средства инновационных возможностей в организации.
4. Методы и средства инновационной деятельности.
5. Подразделения, обеспечивающие инновационную деятельность.
6. Рейтинг эффективных внутрифирменных коммуникаций

3. ТРЕНИРОВОЧНЫЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1. Предмет, объект, методы психологии менеджмента. Место психологии менеджмента в системе психологических и управленческих наук

Подбор менеджера с учетом имиджа претендентов.

Цели деловой игры:

Обучающая: закрепление знаний, полученных при изучении темы

"Руководство: власть и партнерство. Имидж менеджера".

Воспитательная: подготовка студентов к их будущей работе Менеджера.

Развивающая: приобретение и развитие навыков анализа деловых

и личных качеств руководителя и принятие оптимальных решений.

Тип урока: практическое занятие

Метод проведения: деловая игра

Межпредметные связи:

- "Психология и этика деловых отношений"

• "Управленческая психология"

• "Управление кадрами"

Материально - техническое обеспечение игры.

Раздаточный материал.

1. Учебная аудитория, оформленная под рабочие места "за круглым столом";

2. Характеристики претендентов в количестве экземпляров соответственно количеству команд плюс экземпляр для преподавателя.

3. Таблички с номерами команд.

Ход урока.

1. **Организационный момент, до начала урока.**

• расстановка столов по принципу "за круглым столом", в соответствии с количеством команд.

• оформление аудитории в начале урока.

• проверка присутствующих и готовность группы к занятиям.

2. **Сообщение темы, целей и задач деловой игры.**

Вначале занятия преподаватель формулирует цель деловой игры, знакомит студентов с порядком проведения игры, определяет задачи участников игры в процессе исполнения ролей, определяет состав команд и их лидеров.

Целью деловой игры является принятие решения по подбору менеджера супермаркета на основе оценки кандидатов на должность. Основными задачами обучения в ходе игры являются:

- анализ качеств претендентов на должность менеджера супермаркета;
- выбор из имеющихся претендентов наиболее реального кандидата на должность менеджера супермаркета;
- всестороннее обоснование решения.

В процессе проведения деловой игры возникает необходимость анализа, выработки и принятия решений по ситуациям оценки качеств, подбор и расстановка руководителей предприятий.

2. Организация проведения деловой игры.

Деловая игра предназначена для групповых занятий. В процессе деловой игры ее участники анализируют качество четырех претендентов на должность менеджера супермаркета и дают мотивированное предложение одного из партнеров.

При несовпадении мнений (что вполне вероятно) участников игры после заслушивания их обоснований преимущественно на должность менеджера супермаркета получает претендент, получивший большее количество голосов учебной группы.

Преподаватель руководит подбором менеджера и участвует в решении спорных вопросов.

Все студенты изучают представленные характеристики претендентов, анализируют их, определяют свои конкретные задачи и действия в соответствии-с исполняемой ролью.

Игровая модель.

Объект моделирования: управляющая система формы, в частности менеджера супермаркета.

Для проведения деловой игры необходимо определить количество и состав команд, руководителей команды (президент фирмы).

Каждая команда играет роль администрации фирмы, которая обслуживает кандидатуры претендентов на пост менеджера.

На столах каждой команды разложены характеристики претендентов.

Студенты изучают характеристики каждого претендента, делают у себя на листочках пометки, обсуждают кандидатуры, определяют положительные и отрицательные качества претендентов и выявляют оптимального кандидата.

При обсуждении претендентов необходимо помнить, что нет человека, без отрицательных качеств.

Затем выступают руководители каждой команды и доводят до сведения студентов группы решение, которое приняла их подгруппа.

При этом обосновывается аргументировано кандидата; то есть говорят о его положительных и отрицательных качествах, необходимых для работы менеджером.

Наряду с этим они обосновывают причины не выбора других претендентов, отмечают их положительные и отрицательные качества, их значимость в работе менеджера.

Преподаватель со студентами выслушивают сообщения всех команд и по большинству мнений выбирают претендента на пост менеджера супермаркета.

Исходные данные деловой игры.

Менеджер супермаркета вышел на пенсию, возникла необходимо подбора нового руководителя.

У руководства фирмы имеется несколько кандидатур. Каждый из претендентов по своим деловым качествам достоин занять вакантную должность менеджера супермаркета. По состоянию здоровья они отвечают требованиям, предъявляемым к руководителям такого уровня.

Рассматриваемое предприятие является крупным, занимает ведущее место в фирме. Имеет значительный опыт в освоении и ведении современных форм и методов торговли, организации труда, сохранности товарно - материальных ценностей.

Однако, в последнее время наблюдают снижение производительности труда, сокращение товарооборота. Появились случаи хищения товарно - материальных ценностей, снижения культуры обслуживания покупателей, допускают грубости со стороны продавцов.

Все это говорит об ослаблении дисциплины в коллективе.

Задания и информация для участников игры:

1. Оценить качество предлагаемых претендентов, обсудив их достоинства и отметив, каких качеств им не хватает.

2. Выбрать, обосновать подбор одного из претендентов на должность менеджера супермаркета.

Характеристики кандидатов на должность менеджера супермаркета.

1. *Лавров Иван Сергеевич* - 40 лет, работает на фирме (ранее торговая организация Горпромторг) - 21 год. Закончил экономический факультет Госуниверситета им. К. Хетагурова. Работал старшим продавцом по коммерческим вопросам.

Лавров И. С. отлично разбирается в вопросах закупки, поставки товаров и снабжения товарами розничной торговой сети.

Руководимый им участок выполнял и перевыполнял намеченные цели и планы, но не всегда соблюдал наличие в ассортименте товаров повседневного спроса, что приводило к частым нарушениям договорных отношений с поставщиками и за что фирма платила крупные штрафы. Человек прямой, добродушный, он пользуется заслуженным авторитетом как среди высшего начальства, так и среди других руководителей. Вносил много предложений по совершенствованию работы фирмы, но не всегда был настойчив при их осуществлении.

2. *Супрунов Григорий Максимович*. Пришел работать на фирме 10 лет назад после окончания института. Работал зав. секцией, последние пять лет возглавлял один из крупных отделов магазина. Достаточно сказать, что руководимый им отдел делает третью часть товарооборота магазина, хотя площадь торгового зала, занятая его отделом составляет пятую часть общей площади торгового зала магазина.

Под его руководством была проведена большая организаторская работа по реконструкции отдела: осуществлена модернизация и замена большей части оборудования, введена новая технология подачи товаров в торговый зал.

Высшие звенья руководства им довольны как инициативным и энергичным работником. Некоторые работники критикуют его за склонность к экспериментам, иногда рискованным. За ним закрепилась репутация "человека с идеями".

Руководители низшего ранга уважают его. Среди продавцов о нем нет единого мнения. Одни считают его справедливым, другие, наоборот, обижаются на его чрезмерную требовательность и резкость в обращении.

3. *Клименко Геннадий Федорович* - 54 года. Бывший работник данного магазина. В последнее время работал в министерстве в планово-экономическом управлении.

Пришел в магазин после окончания МИНХа. Работал зав. отделом, зав. магазином. Перед уходом в Министерство, работал зав. магазином, много внимания уделял развитию экономических исследований, активизации экономической учебы в супермаркете.

Клименко Р. Ф. в решении производственных вопросов принципиален. Практичен. Отмечалась, однако недостаточная требовательность к подчиненным ему работникам.

За продолжительное время работы в Министерстве Клименко Р.Ф. зарекомендовал себя как инициативный работник.

4. *Кононов Виталий Михайлович* - 45 лет. Заведующий дочернего предприятия супермаркета.

Руководимый им магазин является передовым во всей фирме. Коллектив справляется с плановыми заданиями по всем показателям. Одно время магазин подвергался критике за недостаточно энергичные меры при освоении новых технических процессов. После вмешательства руководства фирмы положение было поправлено.

Кононов В. М. пришел на фирму после окончания института. На фирме он прошел путь от старшего продавца до руководителя торгового предприятия. Приветлив, отличается мягким характером. Однако, в решении принципиальных вопросов, связанных с производством тверд. В коллективе пользуется уважением как продавцов, так и руководителей разных уровней.

В администрации фирмы его знают инициативным и энергичным руководителем.

Кононов В. М. имеет желание руководить головным крупным предприятием, а не подчиненным головному, как сейчас.

Подведение итогов деловой игры.

Преподаватель оценивает работу каждой команды, отмечает инициативность студентов в процессе обслуживания кандидатур на пост менеджера и подводит итог деловой игры.

Задание 2. Основные понятия и категории курса «Психология менеджмента»

Представьте себе, что вы менеджер по персоналу на ОАО «Сумыхимпром». Вас вызвал к себе Председатель правления (директор предприятия) и сообщил: «Я вижу, что у нас проблемы с персоналом. Сотрудники работают плохо, а вы с ними не справляетесь. Поэтому я хочу сам во всем разобраться. Надо, чтобы вы провели анкетирование всех сотрудников. Выявили их интеллектуальный уровень и лояльность к нашему предприятию. Особенно меня интересуют новички. Результаты анкетирования положите мне на стол, я сам буду принимать решение о том, кто останется на предприятии и на какой должности».

У вас иная точка зрения: с персоналом все в порядке. Вы проводите набор согласно требованиям руководства, новые сотрудники хорошо адаптируются на предприятии. Ваша организация нормально работает, план выполняется. Однако персонал недоволен тем, что Председатель правления принимает решения авторитарно, мнение коллектива ему не интересно. Предложения персонала по улучшению работы предприятия не только не внедряются, но даже не рассматриваются. Работники давно уже решают все производственные вопросы между собой, а директора не воспринимают: соглашаются, слушают, кивают, но руководителем-лидером - не считают. Директор это чувствует и нервничает, не понимая причин.

Со своей стороны вы хорошо осознаете, что директор, получив результаты анкетирования, может принять неэффективные решения, поскольку он не имеет специальных знаний в области подбора и расстановки персонала. А к тестированию по определению интеллекта вы вообще относитесь скептически.

Каковы ваши действия в сложившейся ситуации?

Анализ ситуации кейса

Главная проблема данной ситуации заключается в том, что Председатель правления использует авторитарный тип управления, не имеет специальных знаний в области подбора и расстановки персонала, кроме того директор не осознает всех проблем в коллективе, хотя это чувствует и нервничает.

Поэтому при работе с директором авторитарного типа моя главная задача, как менеджера по персоналу, ввести определенный алгоритм работы: проблема - задача - решение - ответственные - сроки.

Безусловно, в сложившейся ситуации необходимо начать диалог с директором, чтобы лучше узнать его позицию и виденье проблемы.

Возможные варианты решения кейса

Для начала диалога с директором можно выбрать следующие варианты:

1. «В компании все в порядке, сотрудники достаточно квалифицированы и лояльны. Поэтому нет необходимости принимать такие меры».

2. «Как же так? Я хорошо работаю и очень стараюсь. Вот посмотрите: и обучение ведем, и аттестация по плану, и показатели эффективности работы персонала в порядке».

3. «Давайте проанализируем ситуацию. Что вы имеете в виду, когда говорите, что у нас "проблемы с персоналом"? Какие именно проблемы? Какие данные и зачем вы хотите получить? Какие проявления лояльности вы желаете видеть у наших сотрудников?».

4. «Вы мне не доверяете? Это же моя работа! И я буду ее проводить в дальнейшем».

Задание 3. Психические процессы и интеллект в управленческой деятельности

Вопросы для собеседования

1. Перцептивные процессы. Мнемические процессы.
2. Специфика оперативной и долговременной памяти в деятельности руководителя.
3. Личный профессиональный опыт как регулятор управленческой деятельности.
4. Специфика мышления в деятельности руководителя.
5. Основные свойства практического мышления руководителя.

Задание 4. Концепция управления персоналом. Психологические технологии управления персоналом

Вопросы для собеседования

1. Принципы и методы построения системы управления персоналом.
2. Информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом.
3. Нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.
4. Психолого-профессиональное обеспечение управления персоналом.
5. Наем, отбор и прием персонала. Требования к личности менеджера.
6. Мотивация и стимулирование персонала в организации. Профессиональная подготовка менеджеров и общение.
7. Социальные мотивы в иерархической структуре менеджмента.

Задание 5. Управление конфликтами в организации

Все студенты изучают представленную информацию по деловой игре, анализируют ее, определяют свои конкретные задачи и действия в соответствии с исполняемой ролью;

данная деловая игра организуется в виде инсценировки. Каждый участник игры, исполняя свою роль, имитирует действия конкретного должностного лица в сложившейся производственной ситуации. При этом необходимо стремиться к имитации действий в обстановке максимально приближенной к конкретным производственным условиям; проведение бесед совещания, формулировка и принятие решения по коллективной жалобе, подготовка предполагаемых мероприятия;

1. Менеджер центрального магазина
2. Председатель профкома магазина
3. Заведующий продовольственным отделом
4. Продавец-лидер.

Остальные студенты делятся на продавцов, подписавших жалобу и продавцов, не подписавших жалобу.

Разбор конфликтной ситуации происходит в аудитории, оформленной под кабинет менеджера. В кабинете столы расставлены в форме буквы «Т». В центре стола сидит

«менеджер», по правую сторону «председатель профкома», по левую - «зав. отделом».

На имя менеджера поступила жалоба от продавцов продовольственного отдела следующего содержания: (жалобу читает менеджер) «Убедительно просим администрацию супермаркета убрать завотделом так как мы уже не можем больше работать под его руководством. Производительность и эффективность работы во многом зависит от хорошего трудового настроения. А наш трудовой рабочий день начинается со скандалов, с разбора кляуз, пятиминутка обычно превращается в получасовой «базар». Разговор идет не о недостатках в работе, а о вопросах бытового характера, не имеющих отношения к делу. Поэтому мы часто не знаем с чего начать рабочий день.

Зав.отделом не проводит должной работы со старшими продавцами, не дает им конкретного задания на смену. Бывает, что продавец неизвестным ему товаров, с которыми он сталкивается впервые. Это снижает качество обслуживания покупателей, увеличивает время, необходимое для общения с покупателем, что влечет за собой снижение объема продажи товаров и товарооборота.

Зав.отделом плохо обеспечивает процесс реализации товаров. Иногда несколько раз ему приходится напоминать о том, что нет надлежащего инвентаря и инструментария.

В конце месяца, как правило, не проводятся итоги работы коллектива и каждого продавца в отдельности, что расхолаживает работников. В коллективе сложилось тяжелое критическое положение, неблагоприятный социально-психологический климат, который может повлиять на стабильность коллектива, вызывает текучесть кадров и, как следствие, резкое снижение экономических показателей и эффективности работы отдела».

Задание 6. Гендерные аспекты управления в менеджменте

Вас назначили руководителем школы, которая в районе считается благополучной, имеет хорошие показатели успеваемости. За учебным заведением не числится ни преступлений, ни приводов в милицию. Между тем выпускники школы плохо адаптируются к жизни и на производстве после окончания школы. Половина из них не выдерживает конкурсных

экзаменов в вузы, многие не подтверждают знания при проведении единых контрольных работ. Как вы будете действовать? Вот некоторые из возможных действий: • посещаю уроки и анализирую их;

• разбираюсь со своими заместителями; • провожу педсовет и выслушиваю членов коллектива;

• встречаюсь с выпускниками школы и беседую с ними; • знакомлюсь с работой лучших школ и лучших учителей;

• сам провожу открытые уроки и совместно с учителями анализирую их.

Задание:

проанализируйте предложенные варианты действий, чтобы определить, достаточно ли этих шагов для менеджера или они неправомерны и нужно предпринимать совсем другие усилия. Обоснуйте последовательность ваших управленческих действий.

Задание 7. Психологические аспекты принятия управленческих решений

Вопросы для контрольного опроса

1. Психологическая характеристика процессов управленческих решений.

2. Логика развития проблемы управленческих решений.

3. Феноменология процессов принятия управленческих решений.

4. Профессиональная характеристика управленческих решений. Индивидуальные качества как субъективные детерминанты управленческих решений. Измерение стиля управления.

5. Тренинг навыков принятия решений по управлению персоналом. Управление по целям. Менеджмент «одной минуты».

Задание 8. Управление инновациями в организациях

Управление персоналом — одна из сфер менеджмента, где этика управления является основой предупреждения и разрешения как производственных, так и социальных конфликтов. Например, в ситуации, когда наниматель, заботясь об эффективном развитии организации, вынужден вкладывать средства в профессиональную подготовку своего персонала. Дело это дорогостоящее, и,

предположим, наниматель А. может предпочесть, чтобы наниматель В. занимался профессиональным обучением работников, а потом он, наниматель А., мог переманить к себе готовых специалистов. Head hunting («охота за головами», или переманивание) — достаточно распространенный способ решения кадровых проблем. Однако и наниматель В. может рассуждать аналогичным образом. Но если каждый будет рассуждать подобным образом, то в итоге они попадут в ситуацию, которая не устроит никого. Рынок труда лишится профессионально подготовленных кадров.

Задание.

Поясните, чем, по вашему мнению, может быть продиктовано решение предпринимателей А. и В. вкладывать средства в обучение своего персонала: эгоистической заботой о собственной прибыли или альтруистическими целями поддержания высокого профессионального уровня рынка труда.

4. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тестовые задания по дисциплине «Психология менеджмента» включают в себя 1 вариант теста (10 вопросов).

1. Теория Y исходит из представлений, согласно которым:

- а) люди обычно не любят работать и стараются уклониться от своих обязанностей;
- б) людям нравится работать, и для многих в труде скрыт источник удовлетворения;
- в) люди хотят быть направляемыми, стремясь к защите и избегая ответственности.

2. Основные стили лидерства переименовали в директивный, коллегиальный и разрешительный стили, чтобы по звучанию они не напоминали о:

- а) других психологических терминах;
- б) педагогической риторике;
- в) политических режимах;
- г) травмах детства.

3. Предпочтительным в исследованиях называют:

- а) корпоративный стиль.
- б) попустительский стиль;
- в) авторитарный стиль;
- г) демократический стиль;

4. Какой теории лидерства не выделяется в научной литературе:

- а) ключевого лидерства
- б) лидерских черт (или «великого человека»);
- в) лидерских стилей (управления человеком);
- г) ситуационные теории лидерства;
- д) психоаналитические.

5. Какой теории лидерства не выделяется в научной литературе:

- а) теории обмена,
- б) личностно-ситуационные;
- в) атрибутивные;
- г) последовательного лидерства;
- д) трансформационного лидерства.

6. Какая теория лидерства исходит из представления, что все успешные руководители обладают неким универсальным набором личностных качеств, отличающих их от других людей:

- а) лидерских стилей (управления человеком);
- б) трансформационного лидерства;
- в) лидерских черт (или «великого человека»);
- г) ситуационные теории лидерства;
- д) психоаналитические.

7. Согласно какой теории лидерства, эффективность управления определяется не личностными качествами руководителя, а его манерой поведения по отношению к подчиненным:

- а) трансформационного лидерства;
- б) лидерских стилей (управления человеком);
- в) лидерских черт (или «великого человека»);
- г) ситуационные теории лидерства;
- д) психоаналитические.

8. Согласно какой теории лидерства появление лидера вызывается временем, местом и обстоятельствами.

- а) психоаналитические.
- б) трансформационного лидерства;
- в) лидерских черт (или «великого человека»);

- г) лидерских стилей (управления человеком);
- д) ситуационные теории лидерства;

9. Представителем какой теории лидерства является Дуглас Макгрегор:

- а) лидерских черт (или «великого человека»);
- б) трансформационного лидерства;
- в) лидерских стилей (управления человеком);
- г) ситуационные теории лидерства;
- д) психоаналитические.

10. Представителем какой теории лидерства является К.Левин:

- а) лидерских стилей (управления человеком);
- б) трансформационного лидерства;
- в) лидерских черт (или «великого человека»);
- г) ситуационные теории лидерства;
- д) психоаналитические.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Аналоуи, Ф. Стратегический менеджмент малых и средних предприятий [Текст] : учебник / Ф. Аналоуи, А. Карами; пер. с англ. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 400 с.

2. Анышин, В. М. Управление проектами: фундаментальный курс [Электронный ресурс] : учебник / В. М. Анышин, А. Алешин, К. Багратиони. - Москва: Высшая школа экономики, 2013. - 624 с. – Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227270>

6. Баринов, В. А. Стратегический менеджмент [Текст] : учебник / В. А. Баринов, В. Л. Харченко. – М. : ИНФРА-М, 2006. – 237 с.

3. Бакирова, Г. Х. Психология эффективного стратегического управления персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. Х. Бакирова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 591 с. – Режим доступа : http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=118124&sr=1

4. Белецкий, Н. П. Интеллектуальная техника менеджера [Текст] : учебное пособие / Н. П. Белецкий. – М. : Новое знание, 2011. – 180 с.

5. Вертакова, Ю. В. Управление проектами [Текст] : учебное пособие / Ю. В. Вертакова, А. А. Волкова, А. В. Караганчу ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2016. - 215 с.

6. Вертакова, Ю. В. Управление проектами [Электронный ресурс] : учебное пособие : [для студентов и преподавателей экономических вузов и факультетов] / Ю. В. Вертакова, А. А. Волкова, А. В. Караганчу ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Электрон. текстовые дан. (4 870 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2016. - 215 с.

8. Вертакова, Ю. В. Инновационный менеджмент [Текст] : учебное пособие / Ю. В. Вертакова ; Курский государственный технический университет. - Курск : КурскГТУ, 2006. - 200 с.

9. Вертакова, Ю. В. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. В. Вертакова ; Курский государственный технический университет. - Курск : КурскГТУ, 2006. - 200 с.

10. Макаренко, О. Г. Стратегический менеджмент. Организация стратегического мышления менеджера [Текст] : учебник / под. ред. О. Г. Макаренко. – Самара: СГЭУ, 2007. – 108 с.

11. Столяренко, А. М. Психология менеджмента [Текст] : учебное пособие / А. М. Столяренко, Н. Д. Амаглобели. - М. : Юнити, 2005. - 608 с.