

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 28.04.2022 09:56:18
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

1

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

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
О.Г. Локтионова
« 9 » _____ 2016 г.



**ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ПСИХОЛОГИЯ И
ОРГАНИЗАЦИОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ**
Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том
числе для подготовки к практическим занятиям,
студентов направления подготовки 37.04.01 Психология
очно-заочной формы обучения

Курск 2016

УДК 159.9

Составитель: Т.Ю. Копылова

Рецензент

Кандидат педагогических наук, доцент *С.В. Дюмина*

Организационная психология и организационное консультирование: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.04.01 Психология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2016. - 30 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям по дисциплине.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМО КФ).

Предназначены для студентов направления подготовки 37.04.01 Психология очно-заочной формы обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *9. 10.* 2016 г. Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. 1,74 Уч.-изд.л. 1,58 Заказ *329* Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.04.01 Психология очно-заочной формы обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Организационная психология и организационное консультирование».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.04.01 Психология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1043 от 23 сентября 2015 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат краткое содержание рассматриваемых тем дисциплины и задания для самоконтроля в тестовой форме и форме ситуационных задач по темам курса.

Студентам предлагается список учебной литературы по дисциплине и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические занятия предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Объект, предмет и методы организационной психологии.	Объект, предмет и методы организационной психологии. Основные понятия организационной психологии. Понятия продуктивности и удовлетворенности работой, проектирования рабочих условий, свободы действий и свободы развития, психической и физической работоспособности человека. Методы организационной психологии. Составление обзора методов организационной психологии.
2	Теоретические основы организационной психологии.	Теоретические основы организационной психологии, история ее возникновения и развития. Тейлоризм, НОТ, школа человеческих отношений, гуманистическая концепция. Сравнительный анализ теоретических

		<p>концепций организационной психологии; преимуществ и ограничений организационных структур. Организационно-психологические переменные и процессы.</p>
3	<p>Индивид в организации. Характеристики персонала.</p>	<p>Устойчивые черты человека. Теории мотивации. Содержательные теории, ценности и ценностные ориентации, их динамика. Процессуальные теории теория мотивации достижения, внутренняя мотивация, поведение типа А, теория ожидания-ценности. Воля и волевой акт отбора и реализации. Способности и навыки.</p>
4	<p>Взаимодействие и взаимовлияние человека и ситуации в организационно-психологическом контексте.</p>	<p>Организация как открытая система. Характеристики организации. Организационные структуры. Устойчивые признаки ситуации. Взаимодействие и взаимовлияние человека и ситуации в организационно-психологическом контексте как наиболее важный фактор анализа организационно-психологических проблем и интерпретации результатов исследований.</p>
5	<p>Организационная среда и организационно-психологические подходы к проектированию рабочей среды.</p>	<p>Понятие об организационной среде. Основные организационно-психологические подходы к проектированию рабочей среды. Возникновение рабочей среды сотрудника. Влияние технологии производства и информационной технологии на рабочую среду сотрудника и на социальные отношения в организации. Рабочее задание, нагрузка и напряжение Стресс.</p>
6	<p>Коммуникация, формальная и неформальная системы отношений в организации.</p>	<p>Формальные и неформальные группы и взаимодействия в организации. Рабочая группа, ее характеристики. Сплоченность и конформизм в рабочих группах, групповая продуктивность и решение проблем. Социальное партнерство и развитие социальной поддержки. Конфликты в рабочих группах и их</p>

		разрешение. Коммуникация и социальная поддержка в организации.
7	Доверие, лидерство, власть и микрополитика в организации	Понятие о власти. Теории лидерства: подход личностных черт, ситуативный подход; управление, ориентированное на цели; символическое управление, харизматическое управление. Многоуровневая иерархическая модель компетентности менеджера. Стили управления.
8	Подходы к изменению в организациях и группах.	Основные подходы к изменению в организациях и группах. Проектирование условий деятельности. Развитие команды. Индивидуальные профессиональные цели. Обучение персонала. Организационная культура. Профессиональная пригодность и здоровьесбережение в профессиональной деятельности. Психологические аспекты организационного поведения в международном бизнесе. Концепция психологического обеспечения профессиональной деятельности в организационной психологии.
9	Роль консультанта в организационном развитии.	Функции и возможности консультанта в организационном развитии. Позиции консультанта. Кодекс консультанта. Опрос, групповая работа. Консультирование процесса изменения.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции / этап (указывается название этапа из п.6.1)	Показатели оценивания компетенции	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ОК-2 /	1. Доля	Знать:	Знать:	Знать:

<p>завершающий</p>	<p><i>освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2.Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3.Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>этику и функции организационного консультанта</p> <p>Уметь: определять этически обоснованные варианты поведения в нестандартных организационно-управленческих ситуациях</p> <p>Владеть: навыками элементарного анализа организационно-психологических переменных и процессов</p>	<p>этику, функции и возможности организационного консультанта</p> <p>Уметь: определять психологически эффективные и этически обоснованные варианты поведения в нестандартных организационно-управленческих ситуациях</p> <p>Владеть: навыками анализа организационно-психологических переменных и процессов, взаимодействия человека и ситуации в организационно-психологическом контексте</p>	<p>этику, функции, возможности, позиции организационного консультанта, методы организационного консультирования</p> <p>Уметь: определять психологически наиболее эффективные и этически обоснованные варианты поведения в нестандартных организационно-управленческих ситуациях</p> <p>Владеть: навыками анализа организационно-психологических переменных и процессов, взаимодействия человека и ситуации в организационно-психологическом контексте</p>
--------------------	--	---	--	---

				КОМ контексте, организацион ной среды
ОПК-1 / завершающий	<p><i>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>Знать: условия эффективности коммуникации в устной и письменной формах</p> <p>Уметь: определять адекватные ситуации и поставленным задачам речевые формы психологического и управленческого воздействия на партнера по профессиональному взаимодействию</p> <p>Владеть: навыками анализа эффективности коммуникации в устной и письменной формах</p>	<p>Знать: условия эффективности и правила использования коммуникации в устной и письменной формах для решения задач организационно-психологического консультирования</p> <p>Уметь: определять эффективные речевые формы психологического и управленческого воздействия на партнера по профессиональному взаимодействию</p> <p>Владеть: навыками анализа эффективности коммуникации в устной и</p>	<p>Знать: особенности, средства, условия эффективности и правила использования коммуникации в устной и письменной формах для решения задач организационно-психологического консультирования</p> <p>Уметь: определять наиболее эффективные речевые формы психологического и управленческого воздействия на партнера по профессиональному взаимодействию</p> <p>Владеть:</p>

			письменной формах при решении организационно - психологических задач	навыками анализа эффективности коммуникации и в устной и письменной формах, навыками преодоления коммуникативных барьеров при решении организационно-психологических задач
ПК-9 / завершающий	<p><i>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и</i></p>	<p>Знать: содержание и виды работы психолога-консультанта в организации</p> <p>Уметь: выявлять отдельные потребности организации в психологических услугах</p> <p>Владеть: навыками анализа отдельных аспектов организационно-управленческих ситуаций</p>	<p>Знать: содержание, виды и методы работы психолога-консультанта в организации, способы выявления психологических запросов</p> <p>Уметь: выявлять основные потребности организации в психологических услугах</p> <p>Владеть: навыками анализа основных аспектов организационно-</p>	<p>Знать: содержание, виды и методы работы психолога-консультанта в организации, способы выявления психологических запросов и организации работы психологической службы</p> <p>Уметь: выявлять основные потребности организации в</p>

	<i>нестандартных ситуациях</i>		- управленческих ситуаций	психологических услугах и определять способы и формы предоставления услуг Владеть: навыками системного анализа различных аспектов организационно-управленческих ситуаций
ПК-10 / завершающий	<p><i>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>Знать: сущность и виды управленческих задач при реализации психологического консультирования в организации</p> <p>Уметь: определять элементарные управленческие задачи и отдельные способы поведения, способствующие их решению</p> <p>Владеть: элементарным и навыками анализа</p>	<p>Знать: сущность, виды, методы решения управленческих задач при реализации психологического консультирования в организации</p> <p>Уметь: определять основные управленческие задачи и способы поведения, способствующие их решению</p> <p>Владеть: навыками анализа организационно-</p>	<p>Знать: сущность, виды, условия и методы решения управленческих задач при реализации психологического консультирования в организации</p> <p>Уметь: определять основные управленческие задачи и наиболее эффективные способы поведения, способствующие их</p>

	<i>дартных ситуациях</i>	организационн о- управленчески х ситуаций	- управленческих ситуаций на предмет их потенциала для решения управленческих задач	решению с учетом организацион но-правовых основ Владеть: навыками системного анализа организацион но- управленческ их ситуаций на предмет их потенциала для решения управленческ их задач с учетом организацион но-правовых основ
--	------------------------------	--	--	--

Задания для самоконтроля по темам курса

1. Объект, предмет и методы организационной психологии. Теоретические основы организационной психологии

1. Предметом исследования организационной психологии являются: а) трудовая деятельность, личностно-ценностная сфера работников и их профессионально-важные качества, групповые процессы; б) разнообразные психические феномены и поведение людей в организациях; в) разнообразные психические феномены и поведение людей в организациях, а также трудовая деятельность, личностно-ценностная сфера работников и их профессионально-важные качества, групповые процессы.

2. Разновидностями опроса в организационном консультировании являются: а) анкетирование, очный опрос,

интервью; б) социометрический опрос, анкетирование, очный опрос; в) письменный заочный опрос, интервью, анкетирование.

3. Удовлетворенность трудом в первую очередь зависит от: а) соответствие результатов и внутренних потребностей; б) одобрительное отношение окружающих; в) полученного в результате практического опыта.

4. Под документами в организационном поведении и психологии понимаются: а) специально созданные носители информации об организации и ее членах; б) медицинские книжки и заключения психиатра членов организации; в) документы, удостоверяющие личность членов организации,

5. Термином «физическая работоспособность» обозначается ее внешнее проявление (в широком смысле) – это: а) потенциальная способность человека показать максимум физического усилия в статической, динамической или смешанной работе; б) функциональное состояние кардиореспираторной системы; в) сложный процесс, который зависит от интеграции и взаимодействия различных систем и органов на различных уровнях организации: от биохимического и генетического до социального.

6. Самый распространенный метод в организационно-психологических исследованиях: а) анализ; б) опрос; в) наблюдение.

7. Умственная работоспособность – это: а) способность воспринимать и перерабатывать информацию с максимальной эффективностью; б) количественный показатель времени мозговой активности; в) способность с максимальной скоростью использовать имеющиеся знания и опыт.

8. Организационная психология – это _____

9. Установите соответствие между понятиями и определениями.

- | | |
|---------------------|---|
| а) наблюдение | 1) получение ответов на задаваемые исследователем вопросы |
| б) анализ документа | 2) непосредственное целенаправленное восприятие и регистрация организационных явлений и процессов |
| в) опрос | 3) интерпретация исследователем информации, содержащейся в изучаемых материалах и выявление их сути |

10. Ситуационная задача. На одной кафедре из декретного отпуска вышла на работу молодая ассистентка Л. и сразу же вступила в конфликт с заведующим кафедрой, руководителем, пользующимся большим авторитетом в коллективе. Она стала отстаивать свои права, ссылаясь на имеющиеся инструкции. Например, отказывалась читать лекции, так как по уставу высшей школы ассистентам читать лекции не положено. Обычная практика была такова, что каждый ассистент мечтает читать лекции, ибо это путь вверх. Да и обстоятельства иногда складываются так, что профессор и доценты могут быть заняты на другой работе. Л. категорически отказалась читать лекции, и волевые приемы не дали эффекта. Отказывалась она также от командировок, ссылаясь на то, что у нее маленький ребенок. Но в коллективе знали, что в семье у этого ребенка несколько нянек. Да и в туристические поездки Л. ездила. Иногда она уступала, но конфликт продолжал разгораться. Были в коллективе и сочувствующие ей: «Правильно, не давай садиться себе на голову!»

Укажите понятия организационной психологии, значимые в контексте анализа данной организационной ситуации.

Сформулируйте управленческие задачи, решение которых предполагает данная ситуация. Определите варианты поведения руководителя в данной ситуации, способствующие решению указанных задач.

Определите наиболее эффективные речевые формы воздействия руководителя в данном случае.

Докажите этическую и организационно-правовую правомерность предложенных вариантов поведения и речевых форм воздействия руководителя.

Определите - в каких видах психологических услуг проявляется потребность в данной организационной ситуации. Предложите варианты оказания подобных услуг.

3. Индивид в организации. Характеристики персонала. Характеристики персонала. Взаимодействие и взаимовлияние человека и ситуации в организационно-психологическом контексте

1. Ценностные предпосылки в организационной психологии – это: а) индивидуальные цели человека; б) указания начальника, которые влияют на цели человека в организации; в) цели организации, на которые должен ориентироваться сотрудник.

2. Наиболее сильное влияние на восприятие воздействия сотрудника предприятия окажет: а) совет стороннего человека; б) подсказка коллеги по работе; в) указание вышестоящих должностных лиц.

3. Моральный дух организации – это: а) активное участие сотрудников в деятельности предприятия и заинтересованность в повышении его эффективности; б) максимальная трудовая выкладка сотрудников с целью увеличения заработной платы; в) желание сотрудников наладить крепкие дружеские отношения в коллективе.

4. Если работники концентрируют свое внимание на условиях труда, большое значение придают удобству на рабочих местах, то следует удовлетворять в основном: а) физиологические потребности; б) потребности в безопасности; в) потребности в признании.

5. В рамках какой теории мотивации сформулирована идея: если одна потребность удовлетворяется, то на ее место выходит неудовлетворенная потребность; удовлетворенные потребности не мотивируют людей: а) теория МакКлелланда; б) теория Маслоу; в) теория Герцберга.

6. Потребности – это: а) процесс воздействия на человека с целью побуждения его к определенным действиям; б) совокупность мотивов, находящихся в определенном отношении друг к другу; в) нужды человека в чем-либо.

7. Осознанная потребность личности, побуждающая ее действовать в соответствии со своими ценностными ориентациями, - это: а) установка; б) стиль жизни; в) убеждение.

8. К содержательным теориям мотивации относятся

9. Установите соответствие между психическими качествами и их характеристиками.

- | | |
|----------------|--|
| А) задатки | 1) особенности межполушарных связей, |
| Б) способности | быстрота нервных связей |
| В) навыки | 2) освоение компьютера, удар мяча в футболе |
| | 3) хорошая память, глубина ума, наблюдательность |

10. Ситуационная задача (*описание ситуации от лица участника*). «Для работы над проектом в мою группу был назначен коллега, который считается специалистом-корифеем. К тому же он старше меня. Я выдал ему задание на работу и в течение 3-4 недель периодически лишь напоминал ему о нем. На мои напоминания я слышал ответ: «Да, да, я помню и сделаю». Подошел срок промежуточной сдачи проекта. Он принес три небрежно исписанных листка...»

Охарактеризуйте профессионально-личностные качества исполнителя проекта.

Сформулируйте управленческие задачи, решение которых предполагает данная производственная ситуация. Определите варианты поведения руководителя производственной группы в данной ситуации, способствующие решению указанных задач.

Определите наиболее эффективные речевые формы воздействия руководителя производственной группы в данном случае.

Докажите этическую и организационно-правовую правомерность предложенных вариантов поведения и речевых форм воздействия руководителя.

Определите – в каких видах психологических услуг проявляется потребность в данной организационной ситуации. Предложите варианты оказания подобных услуг.

3. Организационная среда и организационно-психологические подходы к проектированию рабочей среды

1. Для определения справедливой оплаты, кроме оплаты в соответствии с должностью и результатами труда, по мнению Л.Хэйнера, чаще всего используется и такой критерий, как: а) инициативность б) исполнительность в) умение решать проблемы

2. Требования к условиям труда в соответствии с жизненными ориентациями человека: а) естественное освещение; б) защита от статического электричества; в) минимальная травматичность условий работы и оборудования.

3. Концепцией, объясняющей процесс оценки работником своей оплаты, является теория: а) С. Адамса; б) К. Дэвис; в) М. Альберта.

4. Организационные возможности для профессионального продвижения определяются: а) информированием работников об уровне их производственных результатов; б) уровнем профессиональной компетентности работника; в) системой профессионального обучения, позволяющей повышать профессиональный уровень работника.

5. К общим требованиям к взаимодействию человека в организации относятся: а) безоценочность; б) способность к сотрудничеству; в) эмпатия.

6. А.И.Кравченко по проблеме оплаты труда, отмечает, что:

а) чем больше вознаграждение, тем выше рабочая мотивация;
б) работник соотносит вознаграждение за свой труд со своим вкладом и с вознаграждением, полученным референтными для него личностями, которые выступают объектами сравнения;

в) более высокая оплата труда связана с более содержательным образом жизни и более высокой производительностью труда работника.

7. Требования к самореализующему взаимодействию: а) открытость, искренность, проявление себя таким, какой есть; б) способность встать на точку зрения Другого; в) признающее (дающее высокую оценку).

8. Комплекс условий труда – это _____

9. Установите соответствие между видами взаимодействий и их характеристиками.

- | | |
|-----------------------------------|--|
| А) Духовное взаимодействие | 1) Связано с нуждой в чем-либо, необходимостью |
| Б) Дефицитарное взаимодействие | 2) Предполагает раскрытие человека в процессе деятельности |
| В) Самореализующее взаимодействие | 3) Связано со служением общечеловеческим ценностям |

10. Ситуационная задача (*описание ситуации (от лица участницы)*). «На любом предприятии есть участки, на которые работники по разным причинам идут без особого желания. И вот однажды начальница отдела, в котором я работала (коллектив в организации был полностью женский), вернувшись с планерки, сообщила мне тоном, не терпящим возражений, что я должна буду замещать заболевшую работницу в соседнем подразделении. Я в той же манере отказалась, мотивируя тем, что режим работы на этой должности с 10 до 19 часов, а мне нужно до 18 часов забирать ребенка из детского сада, о чем моя начальница хорошо знала. Наши препирательства ни к чему не привели – она настаивала, я отказывалась, и тогда она доложила о моем отказе руководителю организации».

Проанализируйте способ распределения рабочей нагрузки, использованный руководителем отдела в данной ситуации, с психологической точки зрения.

Сформулируйте управленческие задачи, которые должны быть решены руководителем. Определите варианты поведения руководителя в данной ситуации, способствующие решению указанных задач.

Определите наиболее эффективные речевые формы воздействия руководителя на подчиненную в данном случае.

Докажите этическую и организационно-правовую правомерность предложенных вариантов поведения и речевых форм психолого-управленческого воздействия руководителя.

Определите - в каких видах психологических услуг проявляется потребность в данной организационной ситуации. Предложите варианты оказания подобных услуг.

4. Коммуникация, формальная и неформальная системы отношений в организации

1. К невербальным коммуникациям относятся: а) SMS-сообщения; б) беседы; в) схемы и рисунки; г) бумажные документы; д) жесты.

2. Скорость перемещения информации внутри организации:

а) устанавливается руководителями высшего звена и никогда не меняется; б) всегда одинакова, независимо от содержания, канала, направления и условий передачи; в) может быть различной, в зависимости от содержания, канала, направления и условий передачи.

3. Нисходящие внутриорганизационные коммуникационные потоки представляют собой: а) отчеты сотрудников о проделанной работе; б) информацию о планах и нормах, которые необходимо выполнить; в) передачу менеджерами приказов и распоряжений своим подчиненным; г) переговоры руководства компании с партнерами.

4. Слухи в организации: а) являются одним из самых быстрых способов распространения неформальной информации; б) во всех без исключения случаях представляют собой негативное явление, поэтому задача менеджеров - немедленно пресекать их; в) не рассматриваются в качестве способа распространения информации, поэтому менеджеры никогда не принимают их к сведению.

5. Борьба с искажениями передаваемой информации не подразумевает: а) фиксацию искажения с помощью обратной связи; б) определение причин искажений - выявление типов

коммуникационных барьеров, препятствующих эффективной коммуникации; в) увольнение сотрудников, передающих искаженную информацию.

6. Искажения информации возможны в результате существования барьера: а) предвзятого отношения; б) искажения с помощью обратной связи; в) объективного отношения.

7. Основа формальных коммуникаций – это: а) норма; б) регламент; в) инструкция.

8. Коммуникативные барьеры в организации: _____

9. Установите последовательность действий, если решение должно быть принято быстро: а) передача участниками согласования своих предложений руководителю для окончательного решения, б) передать предложение для одновременного анализа всеми участниками процесса согласования, в) установить предельный срок принятия решения.

1 _____ 2 _____ 3 _____

10. Ситуационная задача (*описание ситуации (от лица участницы)*). «Когда я пришла работать на предприятие, отношения с сотрудниками сложились доброжелательные и вскоре переросли в товарищеские – с посиделками «за жизнь» за чашкой кофе, с совместными походами на природу и в театр. По прошествии какого-то времени меня назначили руководителем отдела. Казалось, все были довольны таким решением, предпочитая иметь начальника «из своих», а не со стороны. Мне, конечно, тоже было приятно, но сразу же возникли трудности: как отдавать руководящие указания приятельницам, почти сверстницам, с которыми вместе начинали и каждая из которых в своей области гораздо компетентнее, чем я?

Первое время все как-то обходилось, а потом возник конфликт с одной из сотрудниц. Назовем ее В. Должность, которую она занимала, оплачивалась ниже остальных. Вскоре появилась возможность повысить ей зарплату. Но она посчитала, что объем ее работы, увеличился больше, чем доплата за эту деятельность. Обида дала повод к разрыву личных отношений, которые складывались не один год. В. стала игнорировать меня как руководителя, нарочито совершала мелкие дисциплинарные нарушения (приходила на работу позже, уходила раньше и т. п.)».

Укажите основные причины конфликтной ситуации, возникшей между руководителем и подчиненной.

Сформулируйте управленческие задачи, которые должны быть решены руководителем в данной ситуации. Определите варианты поведения руководителя, способствующие решению указанных задач.

Определите наиболее эффективные речевые формы воздействия руководителя на подчиненную в данном случае.

Докажите этическую и организационно-правовую правомерность предложенных вариантов поведения и речевых форм психолого-управленческого воздействия руководителя.

Определите - в каких видах психологических услуг проявляется потребность в данной организационной ситуации. Предложите варианты оказания подобных услуг.

5. Доверие, лидерство, власть и микрополитика в организации

1. Процесс правового воздействия, осуществляемый на основе власти, данной государством или группой – это: а) лидерство; б) руководство; в) координация; г) управление.

2. Укажите психологическую особенность управленческой деятельности: а) выработка основных, текущих и перспективных целей деятельности; б) разработка и использование стимулов к эффективному взаимодействию людей и результативной деятельности; в) большое разнообразие видов деятельности на разных уровнях управленческой иерархии; г) наблюдение за ходом деятельности и оценка ее эффективности в целях повышения ее результативности и устранения недостатков.

3. Выделите теорию, согласно которой лидером может быть человек, обладающий определенным набором врожденных личностных качеств: а) харизматическая теория; б) ситуационная теория; в) синтетическая теория; г) поведенческая теория.

4. Способность руководителя к сопереживанию в процессе взаимодействия с людьми называется: а) конгруэнтность; б) креативность; в) аттракция; г) эмпатия.

5. Ситуация, в которой может быть эффективным использование либерально-попустительского стиля управления – это: а) поиск наиболее продуктивных направлений групповой

деятельности; б) низкий уровень развития группы; в) слабо структурированная деятельность, в которой большую роль играют межличностные отношения и творческое решение задач; г) экстремальная ситуация.

6. Определите показатель, не являющийся последствием авторитарного стиля управления: а) низкая производительность труда; б) текучесть рабочей силы; в) потеря творческого характера труда и его мотивации; г) твердая дисциплина в присутствии руководителя.

7. Согласно исследованию Ф. Фидлера и А. Лейстера, влияние интеллекта на эффективность деятельности менеджера зависит от его: а) возраста; б) волевых качеств; в) мотивации; г) стиля управления.

8. Стиль управления – это _____

9. Соотнесите управленческие функции руководителя с их характеристиками:

- | | |
|-------------------|--|
| А) Стимулирование | 1) выработка путей для реализации целей |
| Б) Планирование | 2) упорядочивание взаимоотношений между подчиненными |
| В) Организация | 3) мотивация персонала |

10. Ситуационная задача. Шла подготовка важного документа. Над одним из разделов работала сотрудница Т. Когда проект был готов, начальник отдела попросил ее изменить один из пунктов. Изменения носили принципиальный характер, и Т. попыталась доказать начальнику, что он не прав. Но тот не согласился и в жесткой форме распорядился внести изменения, что и было сделано. При сдаче проекта возник ряд вопросов. В частности, директор организации указал, что тот самый пункт изложен неверно, тогда как первый вариант оказался правильным».

Укажите стиль управления, который демонстрирует начальник отдела в описанной ситуации.

Сформулируйте управленческие задачи, на которые должен ориентироваться руководитель в сложившейся ситуации. Определите варианты поведения руководителя, способствующие решению указанных задач.

Определите наиболее эффективные речевые формы взаимодействия начальника отдела с директором организации и подчиненной в данном случае.

Докажите этическую и организационно-правовую правомерность предложенных вариантов поведения и речевых форм психолого-управленческого взаимодействия начальника отдела с директором организации и подчиненной.

Определите - в каких видах психологических услуг проявляется потребность в данной организационной ситуации. Предложите варианты оказания подобных услуг.

6. Подходы к изменению в организациях и группах

1. Попытка одного человека или группы людей вмешаться в поведение другого/других-это: а) экспериментирование; б) управление изменениями; в) силовой подход.

2. Значительная часть организационных изменений не обеспечивает достижения запланированных результатов, и основной причиной этого является: а) неполное согласие с изменениями; б) абсолютное бездействие; в) сопротивление изменениям.

3. К личным барьерам организационных изменений относится: а) прошлый отрицательный опыт, связанный с проектами изменений; б) потребность в гарантиях, особенно когда под угрозой оказывается собственное рабочее место; в) сопротивление трансформационным процессам, навязанным консультантами извне.

4. К организационным барьерам относится: а) инертность сложных организационных структур, трудность переориентации мышления из-за сложившихся социальных норм; б) невовлеченность в преобразования затрагиваемых переменами лиц; в) недостаток ресурсов и времени из-за оперативной работы, что тормозит перемены, которые не могут быть реализованы «между делом».

5. В настоящее время классическими способами преодоления сопротивления являются тактики, обобщенные: а)

Берном, Клейнманом, Чалдини; б) Загайным, Гоббсом, Меллоу; в) Котгером, Шлезингером, Сате.

6. Система мер необходимая для предотвращения возникновения сопротивления изменениям и ускорения процессов интеграции нового в поведение индивида – это: а) персональный рост; б) готовность к изменениям; в) поглощение сопротивления.

7. Шаг, на котором происходит запланированная организационная трансформация – это: а) размораживание; б) изменение; в) модификация.

8. Интеграция – это _____

9. Установите правильную последовательность в расположении подходов к введению организационных изменений (от вызывающего наименьшее сопротивление к вызывающему наибольшее сопротивление персонала): а) силовой; б) экспертный, в) сбытовой.

1 _____ 2 _____ 3 _____

10. Ситуационная задача (*описание ситуации от лица участника*). «В учреждении, где я работаю, прошел слух о сокращении штата. Коллектив заволновался. Люди, забыв о делах, говорили только об этом. Начались переживания, опасения, интриги, пошли слухи и сплетни. И вот, наконец, до каждого подразделения были доведены списки увольняемых. В моем подразделении работали 7 человек. Все женщины. Сокращению подлежала одна из сотрудниц. Узнав об этом, она пошла к руководителю учреждения, и выразила несогласие, заявив, что работает в этой должности более 15 лет и единственная в этом подразделении знает весь процесс работы. Кроме того, у нее на иждивении больной 17-летний сын...»

Укажите действия руководителя, способствующие сохранению оптимального социально-психологического климата в коллективе в условиях организационных изменений.

Сформулируйте управленческие задачи, на которые должен ориентироваться руководитель в сложившейся ситуации. Определите варианты поведения руководителя, способствующие решению указанных задач.

Определите наиболее эффективные речевые формы взаимодействия руководителя и подчиненной в данном случае.

Докажите этическую и организационно-правовую правомерность предложенных вариантов поведения и речевых форм психолого-управленческого взаимодействия руководителя и подчиненной.

Определите - в каких видах психологических услуг проявляется потребность в данной организационной ситуации. Предложите варианты оказания подобных услуг.

7. Роль консультанта в организационном развитии

1. Целью привлечения консультантов является: а) проведение налоговой проверки; б) гармонизация деятельности организации; в) повышение квалификации персонала.

2. Потребность в изменениях – это: а) ясное и практическое видение желательного состояния дел в будущем; б) понимание последовательности шагов, необходимых для того, чтобы приблизиться к видению; в) некоторое серьёзное основание, чтобы изменить текущее положение дел в организации.

3. Контракт на консалтинг должен быть: а) прагматическим; б) жестким; в) сбалансированным.

4. Могут ли консультанты помогать высшему исполнительному руководству? а) да; б) нет; в) иногда.

5. Задачей лидера проектов изменений является: а) защищать агентов изменений от влияния окружения; б) создать систему для управления изменениями; в) все вышеперечисленное верно.

6. Автором трехфазной модели «размораживание - изменение - замораживание» является: а) К. Левин; б) Дж. Коттер; в) Э. Мейо.

7. Психодинамический подход к изменениям разработан: а) Д. Мак-Грегором; б) Э. Кюблер-Росс; в) Д. Бойдом.

8. Архитектура изменений – это _____

9. Соотнесите между собой факторы успешного воплощения программы перспективного развития:

- А) С точки зрения клиента
- Б) С точки зрения консультанта

- 1) При подготовке программы изменений используются инструменты проектного менеджмента
- 2) Управление рисками должно быть признано организацией, как естественный процесс при управлении изменениями
- 3) Рамки проекта могут «расползаться» и нужна система для управления изменениями в консультационном проекте
- 4) Обеспечение механизма для изменений условий в случае необходимости

10. Ситуационная задача. К организационному консультанту обратился директор структуры при городском комитете труда и занятости. Профилем деятельности этой структуры являются: методические разработки и адаптация методик по профессиональной ориентации, внедрение новых технологий психологической поддержки безработных граждан и незанятого населения, социально-психологическая реабилитация сотрудников Службы занятости и безработных граждан. Количество персонала: около 50 человек. Срок работы - 3 года.

Причиной обращения стало то, что перед организацией встала необходимость заниматься коммерческой деятельностью. Ее введение обнажило разбалансировку, несостоятельность структуры организации в целом. Запрос директора организационному консультанту: мотивация персонала на взаимодействие в команде для развития коммерческой деятельности.

В беседе организационного консультанта с начальниками отделов один из них, выражая точку зрения многих, сказал: «Мы никогда не занимались коммерческой деятельностью. Люди к этому не готовы. У нас практически нет для этого реальных возможностей. Мы не верим в эффективность вашей работы».

Сформулируйте конкретные управленческие задачи, на которые должен ориентироваться руководитель в сложившейся ситуации.

Определите варианты поведения организационного консультанта, способствующие решению указанных задач в представленной ситуации.

Определите наиболее эффективные речевые формы взаимодействия организационного консультанта с начальниками отделов в данном случае.

Докажите этическую и организационно-правовую правомерность предложенных вариантов поведения и речевых форм организационного консультанта.

Определите - в каких видах психологических услуг проявляется потребность в данной организационной ситуации.

Предложите варианты оказания подобных услуг.

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

1. 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/>

2. Басенко, В.П. Организационное поведение [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.П. Басенко, Б.М. Жуков, А.А. Романов. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 381 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

3. Организационная психология [Текст]: учебник / А.Б. Леонова [и др.]; под общ. ред. А.Б. Леоновой. – Москва: ИНФРА-М, 2016. – 429 с.

4. Анцупов, А.Я. Социально-психологическая оценка персонала [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.Я. Анцупов, В.В. Ковалев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 391 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

5. Болотова, А.К. Прикладная психология в бизнес-организациях [Электронный ресурс]: Методы фасилитации: учебное пособие / А.К. Болотова, А.В. Мартынова. - М.: Издательский дом Высшей школы экономики, 2013. - 320 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

6. Захарова, Л.Н. Основы психологического консультирования организаций [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Н. Захарова. - М.: Логос, 2012. - 431 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

7. Жог, В.И. Методология организационной психологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.И. Жог, Л.В. Тарабакина, Н.С. Бабиева; под ред. В.И. Жога; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский педагогический государственный университет». - М.: МПГУ; Издательство «Прометей», 2013. - 160 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

8. Лисовская, Н.Б. Психология кадрового менеджмента [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Н.Б.

Лисовская, Е.А. Трощинина; Министерство образования и науки Российской Федерации, Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. - СПб.: РГПУ им. А. И. Герцена, 2015. - 224 с. // Режим доступа –<http://biblioclub.ru/>

9. Лукаш, Ю.А. Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.А. Лукаш. - М.: Флинта, 2012. - 101 с. // Режим доступа –<http://biblioclub.ru/>

10. Лукаш, Ю.А. Профилактика конфликтов и иных негативных проявлений со стороны персонала как составляющая обеспечения безопасности и развития бизнеса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.А. Лукаш. - М. : Флинта, 2012. - 70 с. // Режим доступа –<http://biblioclub.ru/>

11. Лукаш, Ю.А. Все о кадрах, труде и его оплате [Электронный ресурс] / Ю.А. Лукаш. - М.: Директ-Медиа, 2009. - Ч. первая. - 668 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

12. Ковалевич, И.А. Управление человеческими ресурсами [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.А. Ковалевич, В.Т. Ковалевич. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2011. - 210 с. // Режим доступа –<http://biblioclub.ru/>

13. Организационная психология [Текст] / Санкт-Петербургский государственный университет; под ред. П.К. Власова, С.А. Маничева, Г.В. Суходольского. – 2-е изд., испр. И перераб. – СПб.: Изд-во СПб. Ун-та, 2008. – 480 с.

14. Самков, Т.Л. Теория организации: конспект лекций / Т.Л. Самков. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 56 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

15. Современные тенденции развития психологии труда и организационной психологии [Электронный ресурс] / Институт психологии, Российская академия наук; отв. ред. Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев и др. - М.: Институт психологии РАН, 2015. - 712 с. // Режим доступа –<http://biblioclub.ru/>

16. Шапиро, С.А. Практикум по дисциплине «Организационное поведение» [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.А. Шапиро, Е.А. Иглицкая. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 104 с. // Режим доступа –<http://biblioclub.ru/>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>