

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное агентство по образованию
КУРГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра "Менеджмент"

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Методические указания
к выполнению контрольной работы
для студентов заочной формы обучения специальности
080507 - Менеджмент организации

Курган 2007

Кафедра «Менеджмент»
Дисциплина «Психология управления»
Составил: ассистент Бойцова А.С.
Утверждены на заседании кафедры
Рекомендованы методическим
советом университета

" 26 " октября 2006г.

" 08 " февраля 2007г.

Общие указания

Усвоение студентами курса «Психология управления» требует проработки теоретических вопросов и практических задач, возникающих в практической работе организаций.

Контрольные задания приведены в 20 вариантах. Номер варианта соответствует двум последним цифрам зачетной книжки студента. Таблица вариантов приведена в приложении А.

Контрольная работа включает три задания.

Первое задание – теоретический вопрос, на который следует дать письменный ответ в объеме 20–25 страниц печатного текста.

Второе и третье задание – анализ и решение конкретных производственных ситуаций (не менее 1,5–2 страниц по каждой из ситуаций).

Требования к оформлению контрольной работы

- 1 При оформлении контрольной работы с помощью компьютера используется шрифт Times New Roman; размер шрифта – 14 с полуторным междустрочным интервалом (выравнивание текста – по ширине).
- 2 Общий объем работы должен быть не менее 25 страниц машинописного текста или не менее 35 страниц письменного текста.
- 3 Страницы должны быть пронумерованы (внизу, посередине) и иметь поля для замечаний рецензента. Страницы нумеруются арабскими цифрами внизу страницы «от центра», соблюдается сквозная нумерация по всему тексту. Поля: сверху и снизу 15 мм, справа 10 мм, слева 30 мм; отступ абзаца составляет 10 мм.
- 4 При написании всех разделов задания необходимо делать ссылки на использованную литературу и другие источники. В контрольной работе необходимо использовать надстрочные сноски. Внизу страницы с абзачного отступа приводят сам текст библиографической ссылки, отделенной от основного текста короткой тонкой горизонтальной линией с левой стороны. Если необходимо привести библиографическую ссылку к данным, расположенным в таблице, то текст ссылки помещается внизу таблицы под линией, обозначающей конец таблицы. Знак сноски ставится непосредственно после того слова, предложения, к которому дается пояснение.¹
- 5 Если есть необходимость обозначать какой-либо термин аббревиатурой, укажите ее в скобках после первого же упоминания данного термина. Буквенные аббревиатуры состояются из первых букв полных наименований. Они могут быть общепринятыми, а могут быть авторскими.
- 6 Иллюстрационный материал рекомендуется располагать в виде схем и

¹ ГОСТ 7.1-02. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления. - М.: Изд-во стандартов, 2002.

диаграмм, называемых в контрольной работе рисунками. Рисунки имеют сквозную нумерацию в пределах всей работы и названия, располагаемые после рисунка по центру.

- 7 В конце работы помещается список использованных источников.
- 8 Приложения следует оформлять как продолжение контрольной работы на ее последующих страницах, каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь заголовок с указанием вверху справа слова «Приложение» и его обозначение заглавными буквами – А, Б и т.д., исключая буквы Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь (ГОСТ 7.32-2001).

Методические указания к выполнению контрольной работы

Выполнение первого задания требует изучения литературы по данной проблеме. Минимальный список литературы прилагается. Однако студент должен самостоятельно подобрать и изучить дополнительную литературу, помимо предложенного списка (монографии, статьи и др.). Желательно использовать литературу, изданную за последние 2 – 3 года. Изложение ответа на теоретический вопрос должно быть полным, четким, раскрывать сущность и содержание рассматриваемой проблемы.

Прежде чем ответить на второй и третий вопросы контрольной работы, необходимо внимательно изучить теоретические положения и примеры из практической деятельности организации по данной проблеме. С учетом этого и на основе личного опыта студент должен предложить свой вариант решения конкретной производственной ситуации. Оценивается полнота, логика и доказательность ответа.

Варианты контрольных заданий

Вариант № 1

1. Психология управления: объект, предмет, проблемы. Новые подходы в психологии управления в условиях формирования рыночной экономики.

2. Во время деловой беседы звонит телефон. Каковы будут действия хозяина кабинета?

3. Ваш непосредственный руководитель, минуя Вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного поручения. Вы и вышестоящий руководитель считаете свои задания неотложными.

Найдите возможные варианты решения в зависимости от опыта руководителя. Какими интересами и мотивами может он руководствоваться?

Вариант № 2

1. Личность и качества руководителя (социально-психологические особенности труда руководителя. Профессионально важные качества руководителя).

2. Вы кладете в почту руководителя важную служебную записку, подкрепленную документами. У Вас имеется один очень сильный документ (А), два сильных (Б и В), два средней силы (Г и Д), два слабых (Е и Ж). В каком порядке Вы их положите, почему?

3. Вы получили одновременно срочные задания от непосредственного и вышестоящего руководителя. Времени для согласования сроков работы у вас нет, необходимо срочно начать ее выполнение. Определите варианты решений и выберите предпочтительное.

Вариант № 3

1. Психологические проблемы лидерства и руководства. (Власть и руководство. Стилль руководства. Лидерство: понятие теории, стили лидерства. Соотношение между лидерством и руководством).

2. Выступающий не стоит на месте, прохаживается перед слушателями. Как это отразится на восприятии его выступления?

3. Между двумя сотрудниками отдела возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к вам с просьбой, чтобы Вы поддержали его позицию. Определите варианты решения ситуации и выберите свой.

Вариант № 4

1. Трудовой коллектив как объект управления. Первичный коллектив (малая группа) как основной объект управления. Понятие формальной и неформальной структуры, система взаимоотношений в них.

2. Слушатели были равнодушны, а затем стали проявлять критическое отношение к выступающему. Каковы возможные причины этого?

3. В самый напряженный период завершения квартального анализа и отчета в отделе сотрудником была нарушена дисциплина труда, а в результате была допущена ошибка. Вам неизвестен виновный, однако необходимо выявить его и принять соответствующие меры наказания. Найдите приемлемые варианты решения. Как поступите Вы?

Вариант № 5

1. Психологические аспекты работы менеджера. (Проблемы координации, взаимодействия людей в организации. Формирование статусных позиций, роли и функции, формирование команд).

2. Вам предстоит выбрать себе заместителя. Кандидаты отличаются друг от друга особенностями взаимоотношений с вышестоящим начальством:

Первый – быстро соглашается с мнением или распоряжением начальника, стремится четко, безоговорочно и в установленные сроки выполнять все его задания.

Второй – может быстро соглашаться с мнением начальника, заинтересованно и ответственно выполнять все его распоряжения и задания, но только в том случае, если начальник авторитетен для него.

Третий – обладает богатым профессиональным опытом и знаниями, хороший специалист, умелый организатор, но бывает неуживчив, труден в контакте.

Четвертый – очень опытный и грамотный специалист, но всегда стремится к самостоятельности и независимости в работе, не любит, когда ему мешают.

Дополнительная информация: коллектив в основном женский, руководитель – мужчина. Среди претендентов первый и третий – женщины. Определите свою кандидатуру на должность заместителя.

3. Исполнитель, коллега по работе, игнорирует Ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращает внимания на замечания, не исправляет того, на что Вы ему указываете. Как Вы поступите с таким исполнителем?

Вариант № 6

1. Психология конфликта и поведение людей в конфликтной ситуации. (Природа и социальная роль конфликтов. Причины их возникновения. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации).

2. Следует ли в беседе с деловым партнером подчеркивать, что только письменное соглашение имеет ценность? Объясните свой ответ.

3. В коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшества, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Каким образом, по Вашему мнению, ему действовать, чтобы нормализовать обстановку?

Вариант № 7

1. Способы и правила разрешения конфликтов. Модель конфликта как процесса. Структурные и межличностные методы разрешения конфликтов. «Сетка» Томаса – Килменна. Поведение руководителя в конфликтной ситуации).

2. Одна из фирм, специализирующаяся на продаже очень дорогих костюмов, привела в своей рекламе следующее утверждение: «Когда один из самых богатых ныне людей начинал свою карьеру мелким служащим, он почти весь свой скромный заработок, живя впроголодь, тратил на приобретение дорогих костюмов». Можно ли верить этому утверждению или это просто рекламный трюк?

3. В самый напряженный период завершения программы один из исполнителей заболел. Каждый сотрудник занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок, т.к. она является составной частью программы. Как поступить в этой ситуации?

Вариант № 8

1. Психологические факторы общения в организации. (Профессиональное общение и эффективность деятельности руководителя. Деловая беседа как основная форма делового общения. Психологические приемы влияния на партнера).

2. Вас выбрали руководителем отдела, где раньше Вы работали рядовым сотрудником. Вы назначили встречу с подчиненным по поводу его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали и пришли позже назначенного часа. Подчиненный же пришел вовремя и ждет Вас. Как Вы поступите при встрече?

3. Исполнитель второй раз не выполнил Ваше задание в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая не повторится. Как Вы поступите? Дайте Ваше решение ситуации.

Вариант № 9

1. Психологические аспекты переговорного процесса. (Создание благоприятного психологического климата во время переговоров; выслушивание партнера как психологический прием; техника и тактика аргументирования

ния; формирование переговорного процесса).

2. Вы руководитель подразделения. В период ночного дежурства один из рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит Вам домой по телефону и спрашивает, что им делать? Как Вы ответите на звонок?

3. У Вас создались натянутые отношения с коллегой. Хотя причины этого Вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что Вы предпримите?

Вариант № 10

1. Деловые совещания и дискуссии. (Основные этапы проведения совещания; роль руководителя, различные формы поведения участников на совещании. Этапы деловой дискуссии, способы вступления в контакт, роль ведущего в дискуссии, психологические приемы убеждения в дискуссии).

2. Молодой сотрудник обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием. «Почему на четыре?» – спрашиваете Вы. Работник ссылается на то, что раньше отпускали даже на большее число дней. Вы подписываете заявление на три дня, однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как Вы поступите?

3. В Вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а Вас нет. Как Вы поступите в данном случае?

Вариант № 11

1. Психологические особенности публичного выступления. (Подготовка к выступлению, завоевание внимания аудитории: риторические приемы в публичном выступлении).

2. Вам предстоит перекомплектовать отдел, согласно новому штатному расписанию. Как Вы поступите?

3. Руководитель проводит планерки в самом начале рабочего дня – 8.00. Совещания постоянно затягиваются, некоторые сотрудники регулярно на них опаздывают. Что следует предпринять руководителю для решения данной проблемы?

Вариант № 12

1. Социально-психологические аспекты инновационной деятельности в организации. (Характеристика инновационных изменений, социально-психологические особенности инновационного процесса; управление процессом инновационной деятельности. Преодоление психологических барьеров при нововведениях).

2. Какие из перечисленных ниже должностей должны иметь наиболее

«сильные»: право на власть; власть вознаграждения; власть принуждения. Напишите до 50 слов объяснения, почему вы выбрали каждую из должностей как наиболее подходящую для каждой из трех категорий.

- 1) Медсестра в больнице.
- 2) Ректор в крупном университете.
- 3) Генеральный директор в небольшой фирме.
- 4) Техник по медприборам в кардиологическом центре.
- 5) Специалист отдела кадров в металлургической компании.
- 6) Профессор в университете.
- 7) Оператор ПЭВМ в известной фирме.
- 8) Бухгалтер в поликлинике.
- 9) Региональный менеджер по продажам в крупной торговой фирме.
- 10) Исследователь в компании высоких технологий.
- 11) Милиционер (полицейский) на посту.
- 12) Морской прапорщик на авианосце.
- 13) Надомный ремесленник.
- 14) Секретарь генерального директора в известной нефтегазовой компании.
- 15) Депутат Совета Федерации.

3. Вам задали вопрос, интересующий всех. Ответа Вы не знаете. Что вы предпримете: честно сознаетесь, что не можете ответить или попытаетесь уклониться от ответа?

Вариант № 13

1. Имидж менеджера. (Приоритетные качества для формирования имиджа; модели поведения, тактика общения, внешний облик).

2. Вам предстоит сделать очень важное сообщение, аргументировать серьезные предложения. Какую продолжительность выступления Вы заявите?

3. Вам предстоит выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Каждый из них отличается следующими качествами:

Первый – прежде всего стремится к тому, чтобы наладить доброжелательные отношения в коллективе, создать атмосферу взаимного доверия, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.

Второй – часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений «не взирая на лица», отличается чувством повышенной ответственности.

Третий – предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным.

Четвертый – отличается настойчивостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда стремится довести дело до конца, не придает большого значения осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

Дополнительная информация: коллектив в основном женский, руково-

дитель – мужчина. Среди претендентов первый и третий – женщины. Определите свою кандидатуру на должность заместителя.

Вариант № 14

1. Барьеры в межличностной коммуникации. (Понятие, виды коммуникативных барьеров. Преодоление барьеров. Использование невербальных средств, учет эмоционального состояния партнера).

2. Часть аудитории настроена к Вашему выступлению враждебно. Ваши действия?

3. Вы – руководитель структурного подразделения. Рассмотреть альтернативы Вашего поведения и построения беседы при увольнении сотрудника, в зависимости от его возраста, пола, причин увольнения (сокращение штата, систематические прогулы, некомпетентность и др.).

Вариант № 15

1. Социально-психологические особенности (содержательные характеристики) управленческой деятельности. Основные психологические закономерности и законы управления: закон неопределенности отклика и др. Психологические критерии эффективного управления.

2. К руководителю на прием приходит рабочий с жалобой, что он до сих пор живет в очень плохих условиях с большой семьей. Полгода назад начальник пообещал ему выделить служебную квартиру через два-три, максимум четыре месяца.

Что предпринять руководителю, чтобы ценный работник согласился подождать еще и не выдвинул ультиматум с требованием обеспечить его жильем немедленно.

3. Руководитель средних лет спортивного вида легко взбегает на четвертый этаж. Сотрудница делает ему комплимент по этому поводу, который тот воспринимает весьма кисло. Почему?

Вариант № 16

1. Психологические особенности реализации основных управленческих функций.

2. Месяц назад у Вас была беседа с одним из заместителей генерального директора крупной фирмы. Собеседница заинтересовалась Вашим предложением и обещала получить положительное решение у генерального, сказав, что видит в этом определенный интерес и для их фирмы.

С тех пор Вы несколько раз звонили, но безрезультатно (из-за командировок то генерального директора, то его заместителя, их занятости).

Какими словами Вы предварите свою просьбу ускорить решение:

А. Мы по-прежнему ждем решения нашего вопроса.

В. Мы очень ждем вашей помощи.

С. Скоро месяц, а вопрос все не решается.

D. Конечно, в крупных организациях и вопросов больше, и решаются они обычно дольше. Однако наше дело уже нельзя откладывать.

E. Через три дня у нас с вами юбилей – месяц нашего знакомства.

F. Когда я рассказывал о нашем предложении, мне показалось, что решить вопрос вам будет нетрудно. Но, видно, обстоятельства сильнее нас?

G. Неплохо было бы определиться с нашим вопросом в ближайшие дни, так как появилась возможность решить его с помощью другой фирмы. Но мы с вами уже начали, и в наших общих интересах довести дело до конца.

H. Может быть, нам надо встретиться по этому вопросу с вами, или с тем, кого вы порекомендуете?

Выберите из предложенных два наилучших варианта, начав с наиболее предпочтительного.

3. Как справиться оратору с мешающим ему слушателем?

Вариант № 17

1. Психологические особенности принятия управленческих решений. (Подходы к принятию управленческих решений. Модели поведения руководителя в процессе принятия решений. Объективные и субъективные предпосылки снижения эффективности принятия управленческих решений).

2. В ходе деловой беседы все вопросы уже решены, но одному из собеседников хочется еще поговорить. Продолжать переговоры – пустая трата времени, которого и так не хватает, кроме того снизится эффект от состоявшейся беседы. Предложите варианты тактичного прекращения разговора.

3. Руководитель предлагает Вам (подчиненному) поехать в командировку для решения срочного вопроса. Денег в кассе сейчас нет, значит ехать нужно за свой счет. Командировочные расходы руководитель предлагает выплатить позднее, но Вас данная ситуация не устраивает. Что Вы предпримите?

Вариант № 18

1. Психологические методы оптимизации выработки решений в группе. (Психологические особенности выработки коллективных и коллегиальных управленческих решений. Фазы принятия группового решения. Распределение ролей и организация взаимодействия. Факторы, влияющие на эффективность группового принятия решения).

2. Вам и еще восьми выступающим (Вашим конкурентам) отвели по две минуты для рекламного сообщения. Как Вы предпочтете одеться? Рассмотрите эту же ситуацию, если на выступление Вам отводится пять минут.

3. Управляющий одной из фирм ввел правило не приходиться к нему для обсуждения вопроса, не имея собственных предложений. Вы считаете данный поступок правильным или нет? Обоснуйте свой ответ.

Вариант № 19

1. Руководитель как субъект формальной структуры. (Психологические особенности деятельности руководителя в различных типах организационных структур и на различных уровнях управления. Формирование синдрома «ролевой неопределенности» и неоптимальных психофизиологических состояний).

2. Вы – начальник коммерческого отдела. За последний год резко упал спрос на средства оргтехники. Какие «усиливающие» аргументы Вы будете использовать при убеждении руководства фирмы в необходимости приобретения партии средств передачи информации одной из зарубежных фирм?

3. К Вам пришел посетитель. Перед Вашим столом несколько стульев. Приглашая садиться, укажите ли Вы на конкретный стул?

Вариант № 20

1. Руководитель как субъект неформальной структуры. (Формальные и неформальные нормы и цели. Особенности воздействия формальной и неформальной структур на деятельность руководителя. Факторы, влияющие на разделение целей формальной и неформальной структур руководителем).

2. Вы – руководитель производственно-коммерческой фирмы. Вам следует организовать и провести совещание по результатам работы фирмы за прошедший год. Разработайте технологию проведения делового совещания.

3. Отберите наименее «властные» должности из списка (до 4 должностей) и подготовьте краткий перечень источников власти и влияния (через политику в организации), который мог бы быть использован для усиления власти в данной должности.

- 1) Медсестра в больнице.
- 2) Ректор в крупном университете.
- 3) Генеральный директор в небольшой фирме.
- 4) Техник по медприборам в кардиологическом центре.
- 5) Специалист отдела кадров в металлургической компании.
- 6) Профессор в университете.
- 7) Оператор ПЭВМ в известной фирме.
- 8) Бухгалтер в поликлинике.
- 9) Региональный менеджер по продажам в крупной торговой фирме.
- 10) Исследователь в компании высоких технологий.
- 11) Милиционер на посту.
- 12) Морской прапорщик на авианосце.
- 13) Надомный ремесленник.
- 14) Секретарь генерального директора в известной нефтегазовой компании.
- 15) Депутат Совета Федерации.

Список литературы

1. ГОСТ 7.1-02. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления. - М.: Изд-во стандартов, 2002.
2. Огаркова Л.И. Контрольные задания и методические указания к выполнению контрольной работы по курсу «Психология управления» для студентов заочного факультета специальности 061100. – Курган, 2000.
3. Адлер Х. НЛП: современные психотехнологии. – СПб.: Питер, 2000.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 1999.
5. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. – М.: Институт новой экономики, 1994.
6. Вересов Н.Н. Психология управления: Учебное пособие. – М., 2001.
7. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. – М.: Экономика, 1990.
8. Кабаченко Т.С. Психология управления: Учебное пособие. – М., 2000.
9. Карпов А.В. Психология менеджмента: Учебное пособие. – М., 2000.
10. Конфликтология: учебник/ Под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999.
11. Кузин Ф.А. Культура делового общения: практическое пособие для бизнесменов. – М.: «Ось-89», 1997.
12. Ладанов И.Д. Психология управления рыночными структурами: Преобразующее лидерство. – М., 1997.
13. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. - М.: ИНФРА-М, 1996.
14. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 1998.
15. Урбанович А.А. Психология управления: Учебное пособие. – Минск, 2001.
16. Шейнов В.П. Искусство управлять людьми. – Минск.: Харвест, 2005. – 512 с. – (Библиотека практической психологии).

Приложение А

Две последние цифры зачетной книжки	Номер варианта
01,21,41,61,81	1
02,22,42,62,82	2
03,23,43,63,83	3
04,24,44,64,84	4
05,25,45,65,85	5
06,26,46,66,86	6
07,27,47,67,87	7
08,28,48,68,88	8
09,29,49,69,89	9
10,30,50,70,90	10
11,31,51,71,91	11
12,32,52,72,92	12
13,33,53,73,93	13
14,34,54,74,94	14
15,35,55,75,95	15
16,36,56,76,96	16
17,37,57,77,97	17
18,38,58,78,98	18
19,39,59,79,99	19
20,40,60,80,00	20

БОЙЦОВА АННА СЕРГЕЕВНА

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Методические указания
к выполнению контрольной работы
для студентов заочной формы обучения специальности
080507 - Менеджмент организации

Редактор Н.А. Леготина

Подписано к печати	Формат 60x84 1/16	Бумага тип. №1
Заказ	Усл. п.л. 1,0	Уч. изд. л. 0,5
Печать трафаретная	Тираж 100	Цена свободная

РИЦ Курганского государственного университета
640669, г. Курган, ул. Гоголя ,25
Курганский государственный университет.