

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

АНПО УРАЛЬСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

для выполнения контрольных работ по дисциплине

"Управленческая психология"

для студентов заочной формы обучения, обучающихся по специальности

43.02.11 «Гостиничный сервис»

Екатеринбург, 2018 г.

Введение

Учебная дисциплина "Управленческая психология" является важной дисциплиной в структуре специальности и тесно связана с такими дисциплинами как "Менеджмент производственного подразделения", "Управление персоналом" и т.п.

Управленческая психология представляет собой раздел психологии, изучающий психологические закономерности управленческой деятельности. Основная задача психологии управления - анализ психологических условий и особенностей управленческой деятельности с целью повышения эффективности и качества работы в системе управления. Психология управления объединяет систему знаний, касающихся таких сторон управленческой деятельности, как психологические факторы, обеспечивающие успешную и эффективную деятельность менеджера; психологию мотивации людей в процессе их деятельности; особенности группового поведения и межличностных отношений; психологические аспекты лидерства и особенностей принятия управленческих решений; психология власти и организации; проблемы формирования и поддержки психологического климата в коллективе; психологическая конфликтология и др.

Рекомендации по выполнению контрольных работ

Контрольная работа является составной частью учебного процесса, одним из видов отчета студентов о проделанной самостоятельной работе. Результаты выполнения предложенных заданий позволяют оценить полноту и правильность усвоения теоретического материала, и возможность его практического применения при организации работы целого предприятия или его отдельного подразделения.

Контрольная работа предполагает написание реферата по одной из предложенных тем. Для контрольной работы предлагается 10 вариантов, каждый из которых содержит три варианта тем для написания реферата, из которых студент может выбрать любую тему, представляющую для него интерес. Выбор варианта производится по последней цифре договора (вариант № 10 соответствует последней цифре договора 0).

Примерная последовательность работы над рефератом:

1. выбор темы реферативной работы;
2. разработка примерного плана реферативной работы, раскрывающего выбранную тему;
3. подбор литературы по выбранной проблематике из числа источников online - библиотеки, библиотеки колледжа, иных районных и городских библиотек, а также Интернета;
4. написание текста работы;
5. оформление курсовой работы в соответствии с требованиями.

Реферативная работа выполняется на компьютере (текстовый редактор Microsoft Word: размер шрифта - 12, междустрочный интервал - полуторный). На каждой странице, за исключением титульного листа, должен стоять ее номер. Поля по краям листа должны соответствовать следующим значениям: 25 мм с левой стороны, 15 мм с правой стороны, 20 мм сверху и снизу.

Текст реферативной работы обязательно должен иметь сноски на использованную литературу. Структура работы должна включать следующие обязательные компоненты:

1. Титульный лист
2. Содержание (оглавление)
3. Введение
4. Основная часть (должна быть разбита на подпункты)
5. Заключение
6. Список использованной литературы (оформляется в алфавитном порядке с соблюдением соответствующих правил - см. список рекомендованной литературы).

Объем реферативной работы в печатном варианте должен составлять 10 - 15 страниц машинописного текста.

Примерный план реферативной работы.

Тема "Эффективный руководитель: психологический портрет"

План:

Введение

1. Эффективность управления: психологические критерии.
2. Личность руководителя и эффективность управления
 - 2.1. Социально-биографические характеристики
 - 2.2. Управленческие способности
 - 2.3. Личностные особенности.
3. Менеджерские характеристики (качества) и личность руководителя.

Заключение

Список литературы

**ТЕМЫ для КОНТРОЛЬНЫХ РЕФЕРАТИВНЫХ РАБОТ студентов
по дисциплине "УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ"**

Вариант 1.

1. Психология принятия решений: основные этапы, принципы и ошибки.
2. Психологические особенности женщин-руководителей.
3. Организационная культура как социально-психологическая проблема.

Вариант 2.

1. Организационная и психологическая структура коллектива.
2. Психологические аспекты самоменеджмента руководителя.
3. Современные подходы к управлению по ценностям.

Вариант 3.

1. Специфика профессиональной деятельности менеджера: психологические аспекты.
2. Личные и социально – психологические потребности во власти и подчинении.
3. Психологические особенности конфликта как типа взаимодействия.

Вариант 4.

1. Мотивация и стимулирование в системе управленческой деятельности.
2. Влияние жизненных кризисов на эффективность профессиональной деятельности руководителя.
3. Личность подчиненного как объект управления

Вариант 5

1. Стиль управления и стиль руководства: психологическая характеристика.
2. Психологические особенности поведения личности в организации.
3. Служебный этикет и его влияние на управление коллективом

Вариант 6

1. Социально-психологический климат в коллективе.
2. Проблемы формирования эффективного коллектива и команды: психологические аспекты
3. Психологическая сторона власти в организации.

Вариант 7

1. Лидерство: сущность, мотивы, функции.
2. Невербальные средства общения и возможности их использования в коммуникационном процессе в организации
3. Коммуникативная компетентность руководителя как условие эффективной управленческой деятельности.

Вариант 8

1. Психологическое содержание управленческой деятельности.
2. Речевые стратегии и правила ведения деловых бесед.
3. Восприятие и понимание в деловом общении

Вариант 9

1. Психология деловых переговоров.
2. Средства психологического влияния и возможности их использования в рамках горизонтальных и вертикальных коммуникаций
3. Профессиональное выгорание и его профилактика

Вариант 10

1. Организационная культура руководителя: психологические факторы.
2. Влияние социальных установок личности на ее поведение в организации.
3. Характерные особенности основных управленческих культур: российской (советской), американской, японской, европейской

СЛОВАРЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Авторитарность – характеристика личности, отражающая ее стремление максимально подчинить своему влиянию партнеров по взаимодействию.

Авторитарный стиль управления характеризуется, с одной стороны, «минимумом демократии» (для него характерно жесткое единоличное принятие руководителем всех решений), а с другой стороны, «максимумом контроля» (жесткий постоянный контроль за выполнением решений с угрозой наказания), отсутствием интереса к работнику как к личности.

Авторитет – 1) влияние индивида, основанное на занимаемом положении; 2) признание за индивидом права на принятие ответственного решения в условиях совместной деятельности.

Агрессия – деструктивное поведение, наносящее вред объектам нападения.

Адаптация – приспособление строения и функций организма к условиям среды.

Адаптация социальная – 1) постоянный процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды; 2) результат этого процесса.

Активность личности – способность человека производить общественно значимые преобразования в мире, проявляющаяся в творчестве, волевых актах, общении.

Акцентуации характера – понятие, означающее чрезмерную выраженность отдельных черт характера и их сочетаний, представляющую крайние варианты нормы, граничащие с психопатиями.

Альтруизм – ориентация личности на интересы других.

Апперцепция – зависимость восприятия от прошлого опыта и индивидуальных особенностей человека, содержания его психической деятельности.

Астения – состояние психической слабости, проявляющееся в повышенной утомляемости, снижении работоспособности, неустойчивости настроения.

Аттракция – понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.

Аффект – относительно кратковременное, но очень сильное переживание (эмоциональное состояние), вызванное резкими изменениями жизненных обстоятельств, сопровождаемое двигательными проявлениями и изменениями в функционировании внутренних органов.

Беседа – метод получения информации на основе вербальной (словесной) коммуникации.

Бессознательное – совокупность психических процессов и состояний, в существовании которых и влиянии на свою активность субъект не отдает себе отчета.

Вербальная коммуникация – коммуникация, использующая в качестве знаковой системы человеческую речь.

Власть – способность субъекта (отдельной личности, группы людей, организации и др.) навязывать свою волю другим участникам социального взаимодействия и управлять их действиями насильственными или ненасильственными средствами и методами.

Влияние – процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок в ходе взаимодействия с ним.

Внутриличностные конфликты возникают в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями сотрудника, а также в ответ на рабочую недогрузку или перегрузку, на противоречивые требования.

Внушаемость – степень восприимчивости к внушению, субъективная готовность человека стать на позицию другого субъекта, преодолевая свой эгоцентризм.

Воля – способность человека к саморегуляции своей деятельности и различных психических процессов.

Восприятие в деловом общении - целостный образ партнера по общению, складывающийся на основе его внешнего вида и поведения. В такого рода восприятии особо выделяется информация, способствующая адекватной оценке личностных свойств деловых партнеров и существующих обстоятельств.

Гетерогенные организации - это организации, состоящие из несколько более или менее гомогенных группировок, и формирование их психологического единства и целостности оказывается сложным, а порой недостижимым.

Гомогенные организации - это однородные организации по таким признакам, как пол, возраст, уровень образования и пр. Гомогенность является предпосылкой формирования общности интересов, ценностных ориентации, норм и стереотипов поведения.

Господство – понятие, характеризующее осуществление власти, которое принимает институциональные формы и предполагает расчленение общества на господствующие и подчиненные группы, а также выделение и обособление особого управленческого аппарата.

Группа малая – немногочисленная по составу общность людей, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном

общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм, групповых процессов.

Группа неформальная – реальная социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, симпатий и т.д.

Группа реальная – общность людей, существующая в общем пространстве и времени и объединенная реальными отношениями.

Группа референтная – реальная или условная социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном, на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и самооценке.

Группа условная – общность людей, объединенная по определенному признаку (полу, возрасту, профессии и др.).

Давление групповое – динамический процесс, направленный на формирование групповых норм и правил, достижение относительного единообразия в поведении членов группы, обеспечение групповой стабильности.

Деловая беседа - это речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловое лидерство характерно для формальных групп, решающих производственные задачи, в его основе такие качества, как высокая компетентность, умение лучше других решать организационные задачи, деловой авторитет, наибольший опыт в данной области деятельности. Деловое лидерство наиболее сильно влияет на руководство.

Деловое общение - вид социальных отношений, направленных на реализацию какого-то общего дела, создающих условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели.

Демократический стиль управления характеризуется, с одной стороны, "максимумом демократии" (управленческие решения принимаются на основе обсуждения проблемы, учета мнений и инициатив сотрудников), а с другой стороны, "максимумом контроля" (выполнение принятых решений контролируется и руководителем, и самими сотрудниками), руководитель проявляет интерес и доброжелательное внимание к личности сотрудников, к учету их интересов, потребностей, особенностей.

Деятельность – система взаимодействий субъекта с миром, в процессе которых происходит возникновение и воплощение в объекте психического образа и реализация опосредованных им отношений субъекта в предметной действительности.

Дискуссия - публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса.

Дистресс – один из видов стресса, оказывающий деструктивное, отрицательное влияние на деятельность вплоть до ее полной дезорганизации.

Должность – первичное структурное образование аппарата управления, характеризующееся составом, объемом, содержанием функций, реализация которых обеспечивает достижение целей системы управления.

Доминирование – стратегия поведения в конфликте, связанная с ориентацией на собственный интерес и игнорированием интереса другой стороны.

Заражение – процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида к другому на психофизиологическом уровне контакта помимо собственного смыслового воздействия.

Идентификация – один из видов перцептивного действия, предусматривающий уподобление себя другому человеку с целью его познания и понимания.

Избегание – стратегия поведения в конфликте, связанная с невозможностью реализации собственного интереса, а также интереса другой стороны.

Имидж – эмоционально окрашенный образ кого-либо или чего-либо, сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа.

Индивид – 1) человек как единичное природное существо, представитель вида Homo sapiens; 2) отдельный представитель человеческой общности, носитель индивидуально своеобразных черт.

Индивидуальность – 1) человек, характеризующийся со стороны своих социально значимых отличий от других людей; 2) своеобразие психики и личности индивида, ее неповторимость.

Информационное лидерство (мозг группы) характеризуется компетентностью в информационной сфере. К "информационному" лидеру все обращаются с вопросами, потому что он эрудит, все знает, может объяснить и помочь найти нужную информацию.

Карьера – 1) общая последовательность этапов развития человека в основных сферах жизни (семейной, трудовой, досуговой); 2) целенаправленный должностной и профессиональный рост, продвижение по служебной лестнице, изменение возможностей и размеров вознаграждения, связанных с деятельностью работника.

Каузальная атрибуция – интерпретация причин своего или чужого поведения в процессе общения.

Коллектив – группа людей, объединенных общими целями и задачами, достигшая в процессе совместной социально значимой деятельности высокого уровня развития.

Коммуникативный барьер – препятствие, возникающее в процессе общения на пути достижения взаимопонимания.

Коммуникация – социальное взаимодействие, ведущее к взаимному пониманию партнеров (смысловой аспект социального взаимодействия). По типу отношений может быть межличностной, групповой, публичной, массовой.

Коммуникация в деловом общении - процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию. Для осуществления процесса коммуникации необходимы четыре основных элемента: 1) отправитель информации; 2) сообщение - собственно информация; 3) канал - средство передачи информации; 4) получатель информации.

Компетенция – совокупность полномочий, прав и обязанностей, которыми наделено должностное лицо.

Компромисс – стратегия поведения в конфликте, связанная с частичной реализацией интересов обеих сторон за счет уступок.

Конкуренция – форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся достижением сторонами одной и той же цели в условиях противоборства.

Контроль социальный – система способов воздействия общества и социальных групп на личность с целью регуляции ее поведения в соответствии с общепринятыми в данной общности нормами.

Конфликт – столкновение несовместимых противоположно направленных тенденций в духовном мире личности, в межличностных и межгрупповых отношениях, связанное с острыми негативными переживаниями.

Конфликт между личностью и группой проявляется как противоречие между ожиданиями или требованиями отдельной личности и сложившимися в группе стилями поведения и нормами труда. Этот конфликт возникает из-за неадекватности стиля руководства уровню зрелости коллектива, из-за несоответствия компетентности руководителя компетентности специалистов коллектива, из-за неприятия группой нравственного облика и характера руководителя.

Конформность – мера подчинения индивида групповому давлению, позиции большинства.

Кооперация – одна из форм организации взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, обязанностей.

Координация – согласование действий в процессе реализации общих целей между субъектами управления, которые не подчинены друг другу.

Креативность – способность к творчеству, необычным и неожиданным решениям, восприимчивость к новым идеям, преодоление устоявшихся стереотипов.

Лидерство – 1) отношения доминирования и подчинения в системе внутригрупповых межличностных отношений; 2) способность оказывать влияние как на отдельную личность, так и на группу, направляя усилия всех на достижение целей организации.

Линейная структура управления строится по производственно-территориальному принципу единоначалия и полной компетенции. Руководитель каждого объекта осуществляет единоличное руководство подчиненными, а сам он подчиняется руководителю вышестоящего уровня управления. Он обладает полномочиями в пределах своего объекта по всему комплексу управленческих функций. Информация передается только сверху вниз по вертикали.

Линейно-функциональная структура управления - структура управления, в основе которой лежит принцип единоначалия: линейный руководитель устанавливает очередность в решении комплекса задач, определяя тем самым главную задачу на данном этапе, а также время и конкретных исполнителей. Деятельность функциональных руководителей при этом сводится к поискам рациональных вариантов решения задач, в умелом доведении своих рекомендаций до линейного руководителя, который на этой основе сможет обеспечить эффективное управление. Таким образом, появляется возможность привлечения к управлению производством высококвалифицированных специалистов и обеспечения наилучших условий руководителям для решения более важных, глобальных проблем.

Личность – индивид как субъект социальных отношений и сознательной деятельности.

Локус контроля – качество, характеризующее склонность человека приписывать ответственность за результаты своей деятельности внешним силам (экстернальный) либо собственным способностям и усилиям (интернальный).

Манипуляция – один из способов межличностного общения, предполагающий оказание воздействия на партнера с целью достижения своих скрытых намерений.

Матричная структура управления - структура управления, основополагающим принципом которой является не совершенствование от дельных подразделений с точки зрения иерархии подчинения, а улучшение их взаимодействия, обеспечивающего эффективное решение той или иной проблемы. Это требование выполняется за счет того, что в матричной структуре параллельно с функциональными подразделениями создаются специальные органы (проектные группы) для решения конкретных производственных задач. Проектные группы формируются за счет специалистов функциональных подразделений, находящихся на различных уровнях управленческой иерархии. Таким образом, главным принципом организации матричной структуры является широкая сеть горизонтальных связей, многочисленные пере сечения которых с вертикалью образуются за счет взаимодействия руководителей проектов с руководителями функциональных подразделений.

Медитация – 1) интенсивная сосредоточенность на одном предмете, устраняющая все внешние и внутренние факторы, рассеивающие внимание; 2) прием психической тренировки.

Межгрупповые конфликты - это конфликты внутри формальных групп коллектива (например, администрация и профсоюзы), внутри неформальных групп, а также между формальными и неформальными группами.

Межличностные конфликты могут возникать из-за притязаний на ограниченные ресурсы, капитал, рабочую силу, использование оборудования, вакантную должность, из-за несходства характеров.

Менеджер – наемный профессиональный управляющий (руководитель предприятия, фирмы, организации); специалист по управлению.

Мотив – побуждение к действиям, связанное с удовлетворением потребностей субъекта.

Мотивация – совокупность внутренних и внешних условий, вызывающих активность субъекта и определяющих ее направленность.

Научение – процесс приобретения индивидуального опыта, независимо от мотивации и способа этого приобретения – целенаправленного или стихийного.

Невербальная коммуникация – взаимодействие при помощи использования каких-либо неречевых средств.

Негативизм – поведение субъекта, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других индивидов или социальных групп.

Непоследовательный (алогичный) стиль управления проявляется в непредсказуемом переходе руководителем от одного стиля к другому (то авторитарный,

то попустительский, то демократический, то вновь авторитарный и т. п.), что обуславливает крайне низкие результаты работы и максимальное количество конфликтов и проблем.

Неформальная структура организации не зафиксирована в нормативных актах фирмы, развивается спонтанно по мере общения и взаимодействия людей.

Неформальное лидерство - субъективная способность, готовность и умение человека выполнять роль лидера, а также признание за ним права на руководство со стороны группы. Неформальный лидер далеко не всегда является руководителем по статусу.

Нонконформизм – стремление перечь мнению большинства и поступать противоположным образом, не считаясь ни с чем.

Нормы групповые – совокупность правил и требований, вырабатываемых каждой реально функционирующей общностью и играющих роль важнейшего средства регуляции поведения членов данной группы в процессе взаимодействия.

Обратная связь – механизм, функционирующий в процессе общения с целью оказания помощи партнеру в понимании того, как воспринимаются его мысли, чувства, поступки.

Общение – процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя восприятие и понимание другого человека, обмен информацией, выработку стратегии взаимодействия, осуществляющийся знаковыми средствами и направленный на изменение в состоянии и поведении партнера.

Общение императивное – способ межличностного общения, предполагающий оказание воздействия на партнера с целью принуждения его к определенным действиям или решениям.

Объект управления - часть объективной действительности, на которую направлено управленческое воздействие. Объектом управления также может выступать как отдельный индивид, так и социальная группа.

Организация – 1) социальная система, характеризующаяся сложным многоуровневым строением, способностью развиваться, открытостью, когда носителями признака организации является сознательно координируемая деятельность двух и более лиц; 2) форма объединения группы людей (два и более), деятельность которых сознательно координируется субъектом управления для достижения общей цели или целей и для упорядочения совместной деятельности.

Отрицательная мотивация связана с применением осуждения, неодобрения, что влечет за собой, как правило, наказание не только в материальном, но и в

психологическом смысле слова. При отрицательной мотивации человек стремится уйти от неуспеха. Боязнь наказания приводит обычно к возникновению отрицательных эмоций и чувств. А следствием этого является нежелание трудиться в данной области.

Переговоры в деловом общении - это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

Переговоры на основе взаимного учета интересов - стратегия ведения переговоров, при которой взаимное стремление сторон к выработке решения максимально удовлетворяет интересы каждой из них.

Перцепция социальная – восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя).

Подражание – следование какому-либо примеру, образцу.

Подчинение – восприимчивость и подверженность объекта взаимодействия субъекту управления.

Позиционный торг - стратегия ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях. Позиции указывают на то, чего стороны хотят добиться в ходе переговоров, а интересы — почему стороны хотят добиться того, о чем заявляют. Если позиции достаточно ясно формулируются участниками, то обнаружить интересы, стоящие за той или иной позицией, гораздо сложнее.

Полемика - это борьба принципиально противоположных мнений по тому или иному вопросу, публичный спор с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента.

Положительная мотивация - это стремление добиться успеха в своей деятельности. Она предполагает проявление сознательной активности и связана с проявлением положительных эмоций и чувств, ни пример, с одобрением тех, с кем трудится данный человек.

Попустительский стиль управления характеризуется, с одной стороны, «максимумом демократии» (все могут высказывать свои позиции, но реального учета, согласования позиций не стремятся достичь), а с другой стороны, «минимумом контроля» (даже принятые решения не выполняются, нет контроля за их реализацией, все пущено на самотек), вследствие чего результаты работы обычно низкие, люди не удовлетворены своей работой, руководителем, психологический климат в коллективе неблагоприятный, нет никакого сотрудничества, нет стимула добросовестно трудиться, разделы работы складываются из отдельных интересов лидеров подгруппы, возможны скрытые и явные конфликты, идет расслоение на конфликтующие подгруппы.

Потребности – нужда, испытываемая организмом в чем-то, необходимом для его жизнедеятельности.

Предмет психологии управления - психологические аспекты процесса руководства различными видами совместной деятельности и межличностного общения в организациях, т. е. психологические аспекты управленческих отношений.

Приспособление – стратегия поведения в конфликте, связанная с ориентацией на интерес другой стороны и принесением в жертву собственного интереса.

Профессиограмма – совокупность знаний о социальных, экономических, технологических, психологических характеристиках профессии.

Профессиональная пригодность – понятие о соответствии психологических особенностей человека требованиям профессии.

Профессиональная структура организации связана с потребностью организации в работниках определенных специальностей. Известно, что люди, выполняющие сходные операции, быстрее устанавливают между собой неформальные дружеские отношения, психологически чувствуя близость, общность интересов, ценностей, проблем, оказывая друг другу помощь, поддержку, взаимозамену.

Профессиональный отбор – научно обоснованная процедура изучения и оценки пригодности людей к овладению специальностью и успешному выполнению профессиональных обязанностей.

Психограмма – "психологический портрет" профессии, совокупность психических свойств человека, необходимых для успешной профессиональной деятельности.

Психология управления - отрасль психологической науки, объединяющая достижения различных наук в области изучения психологических аспектов процесса управления и направленная на оптимизацию и повышение эффективности этого процесса.

Психосоматика – направление медицинской психологии, изучающее влияние психологических факторов на возникновение ряда соматических заболеваний.

Релаксация – состояние покоя, расслабленности, возникающее вследствие снятия напряжения, после сильных переживаний или физических усилий.

Руководители высшего звена управления - лица, ответственные за принятие важнейших организационных решений. Их работа очень напряженная и интенсивная. Руководители такого ранга непрерывно заняты поиском новой информации, которая имеет непосредственное отношение к деятельности всей компании.

Руководители низового звена управления - руководители организационного уровня, находящегося непосредственно над рабочими или представителями

неквалифицированной рабочей силы. Они осуществляют контроль за выполнением производственных заданий.

Руководители среднего звена управления - руководители, которые подчинены руководителям высшего звена управления, осуществляют координацию и контроль за работой руководителей низового (технического) уровня.

Руководитель – лицо, на которое официально возложены функции управления коллективом и организации его деятельности.

Самооценка – важный регулятор поведения, оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и своего места среди других людей.

Ситуативный стиль управления - степень руководства сотрудником и его эмоциональной поддержки самым тесным образом связана с уровнем профессиональной зрелости сотрудника, т. е. по мере роста его профессионализма руководитель все меньше управляет и все больше поддерживает сотрудника, вселяя в него уверенность в своих силах.

Слухи – вид межличностной коммуникации, в процессе которой сюжет, отражающий некоторые вымышленные или реальные события, становится достоянием обширной диффузной аудитории.

Совещание - форма делового общения, предусматривающая обсуждение деловых ситуаций и проблем с целью коллективного поиска наиболее целесообразных путей их разрешения.

Содержание психологии управления - разработка психологических аспектов деятельности человека, группы и организации в целом.

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, связанная с ориентацией как на собственный интерес, так и на интерес другой стороны.

Социализация – процесс и результат усвоения и активного воспроизводства индивидом социального опыта, осуществляемый в процессе деятельности, общения, самосознания.

Социальное управление – процесс воздействия субъекта управления на объект управления по организации и координации их совместной деятельности для достижения наилучших результатов.

Социально-психологический климат – понятие, которое имеет два взаимосвязанных значения: а) совокупность условий социальной среды; б) состояние этих условий.

Социально-психологический климат - это эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, возникающая на основе их близости,

симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей. Климат отношений между людьми состоит из трех климатических зон: 1) социальный климат, который определяется тем, насколько в данной группе осознаны цели и задачи, насколько здесь гарантировано соблюдение всех конституционных прав и обязанностей работников как граждан; 2) моральный климат, который определяется тем, какие моральные ценности в данной группе являются принятыми; 3) психологический климат, неофициальные отношения, которые складываются между работниками, находящимися в непосредственном контакте друг с другом.

Социальные роли – функции, которые должен выполнять член организации в соответствии со своим статусом, модели должного с точки зрения группы поведения ее членов.

Социальный статус – положение члена организации в системе внутригрупповых отношений, признаками которого являются должности, звания, заработная плата и т. п.

Социальный стереотип – устойчивое, упрощенное, схематичное представление о каком-либо явлении, личности, группе, распространенное в данной социальной среде.

Социометрическая структура группы – совокупность позиций членов группы в системе внутригрупповых межличностных предпочтений.

Социометрический статус – совокупность отвержений и предпочтений, которые получает член группы.

Социометрия – один из методов социально-психологического исследования внутригрупповых межличностных отношений; тест, применяемый для оценки межличностных эмоциональных связей в группе.

Сплочение групповое – динамический процесс, направленный на интеграцию группы с целью обеспечения ее стабильности.

Способности – индивидуально-психологические особенности, обуславливающие легкость и быстроту обучения.

Статусная иерархия – совокупность социометрических статусов членов группы.

Стиль управления - это совокупность применяемых руководителем методов воздействия на подчиненных, а также форма (манера, характер и т. д.) исполнения этих методов.

Стресс – состояние психического напряжения, которое возникает как неспецифический ответ организма на требования внешней и внутренней среды, предполагающие необходимость адаптационной перестройки.

Структура власти – совокупность соподчиненных позиций членов группы в системе отношений доминирования-подчинения.

Структура организации - относительно постоянная система взаимосвязей работников и их связей в целом.

Субординация – подчиненность в системе управления одного субъекта другому.

Субъект деятельности – понятие, соединяющее в единое целое биологическое начало и социальную сущность человека.

Субъект управления – 1) источник управленческой активности, направленной на определенный объект управления; 2) носитель предметно-практической деятельности, источник управленческой активности, направленной на определенный объект управления. Субъектами управления может выступать как отдельный индивид, так и социальная группа.

Темперамент – характеристика индивида со стороны врожденных динамических особенностей его нервной системы: степени эмоциональности, интенсивности, скорости, темпа, ритма психических состояний и процессов.

Традиции – исторически сложившиеся и передаваемые из поколения в поколение формы поведения, деятельности, обычаи, ценности, представления.

Тревожность – склонность индивида к переживанию беспокойства.

Управление – функция системы, обеспечивающая сохранение ее структуры, поддержание режима деятельности, реализацию программы, цели деятельности.

Формальная структура организации обусловлена функциональным разделением труда, официальными, юридически закрепленными правами и обязанностями сотрудников. В рамках этой структуры каждый член организации должен выполнять определенные функции (роли) в зависимости от того положения (статуса), которое он официально занимает. Формальная структура закреплена в уставе фирмы, официальных инструкциях, приказах и других нормативных актах.

Формальное лидерство - приоритетное влияние определенного лица на членов организации, основывающееся на руководящем положении данного лица в общественной иерархии. Руководство - это всегда формальное лидерство.

Фрустрация – психическое состояние человека, связанное с переживанием неудачи, вызванной непреодолимыми препятствиями на пути достижения цели.

Функциональная структура организации основана на разделении труда и необходимости согласования, координации реальных действий всех участников совместной деятельности. Соответственно возникают четыре типа структурных подразделений: 1) административный персонал - руководители, в чьи обязанности входит организация системы производства; 2) производственный персонал - работники, занятые производством продукции; 3) обслуживающий персонал - работники, занятые

обеспечением системы производства, - маркетинг, снабжение, сбыт, техника безопасности; 4) инженерно-технический персонал - работники, занятые созданием новой техники и технологии, обеспечением бесперебойной работы имеющейся техники.

Функциональная структура управления - структура управления, в основе которой лежит принцип полноправного распорядительства: каждый руководитель имеет право давать указания по вопросам, входящим в его компетенцию. Это создает условия для формирования аппарата специалистов, которые в силу своей компетенции отвечают только за определенный участок работы. Такая децентрализация работ между подразделениями позволяет ликвидировать дублирование в решении задач управления отдельными службами, создает возможность для специализации подразделений по работам, единым содержательно и технологически, что значительно повышает эффективность функционирования аппарата управления.

Характер – совокупность устойчивых черт личности, отчетливо проявляющихся в деятельности, общении, отношении к себе и другим людям.

Харизма – наделение личности свойствами, вызывающими преклонение перед ней и безоговорочную веру в ее возможности.

Цель психологии управления - разработка путей повышения эффективности и качества жизнедеятельности организационных систем.

Черты личности – устойчивые особенности поведения, повторяющиеся в различных ситуациях.

Чувства – одна из форм переживания человеком своего отношения к предметам и явлениям действительности, отличающаяся относительной устойчивостью.

Эмоции – психическое отражение в форме непосредственного пристрастного переживания, обусловленного отношением их субъективных свойств к потребностям субъекта.

Эмоциональное лидерство возникает в неформальных социальных группах на основе человеческих симпатий - притягательности лидера как участника межличностного общения. Эмоциональный лидер вызывает у людей доверие, излучает доброту, вселяет уверенность, снимает психологическую напряженность, создает атмосферу психологического комфорта.

Эмпатия – постижение эмоционального состояния личности, проникновение в переживания другого человека.

Эустресс – вид стресса, оказывающий положительное, мобилизующее влияние на деятельность.

Я-концепция – относительно устойчивая система взглядов, представлений индивида о самом себе, на основе которой он строит свое взаимодействие с другими людьми и относится к себе.

Перечень рекомендуемой литературы

Основная учебная литература

1. Зуб А.Т. Управленческая психология: учебник и практикум для СПО / А.Т. Зуб. - 2 - е изд. перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 372 с.

<https://biblio-online.ru/viewer/1E749691-4D4C-4586-888F-BAEVB3DA2288>

2. Коноваленко В.А. Управленческая психология: учебник для СПО / В.А. Коноваленко, М.Ю. Коноваленко, А.А. Соломатин. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 368 с.

<https://www.biblio-online.ru/viewer/F9C55074-5E89-4E07-9AF1-6068BFC5C878>

Дополнительная учебная литература

1. Рамендик Д.М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО / Д.М. Рамендик. - 2-е изд. . и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 258 с.

<https://www.biblio-online.ru/viewer/CD7B82DC-01C3-4470-A822-B058377C763F>

2. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 437 с.

<https://www.biblio-online.ru/viewer/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B>

3. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова: под общ. ред. Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 463 с.

<https://www.biblio-online.ru/viewer/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A>

4. Лавриненко В.Н. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 350 с.

[https://www.biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#/#/](https://www.biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#/)

5. Лавриненко В.Н. Деловая культура: учебник и практикум для СПО / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 118 с.

[https://www.biblio-online.ru/viewer/3F180EFC-E2DE-4BB7-AB5C-9C6DC215C7CA#/#/](https://www.biblio-online.ru/viewer/3F180EFC-E2DE-4BB7-AB5C-9C6DC215C7CA#/)

Образец титульного листа

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

АНПО УРАЛЬСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**Контрольная работа по дисциплине
"Управленческая психология"
на тему:**

" _____ "

Выполнил студент ____ курса
специальность _____

(Ф.И.О. студента)

Проверил: Перельгина Е.Б.,
д-р психол. наук, профессор

Екатеринбург, 2018 г.