

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Контрольна робота спрямовується на оволодіння менеджерами системи спеціальних знань з психосоціальних підходів у сучасній управлінській парадигмі; психологічних методів ефективного використання людських ресурсів. Контрольні завдання рекомендується виконувати у такій послідовності:

1. Відповіді на два теоретичні запитання (до 12 стор.)
2. Індивідуальне практичне завдання (до 12 стор.)

ЗАВДАННЯ 1

Відповісти на два теоретичних запитання (вибрати варіант відповідно до номера в списку журналу академгрупи)

Варіант № 1

1. Визначте психо-соціальні характеристики керівника, який тяжіє до авторитаризму.
2. Проаналізуйте основні розбіжності в антропологічних поглядах класиків та неокласиків менеджменту.

Варіант № 2

1. Виявіть нові тенденції у антропологічних поглядах мислителів «школи людських взаємостосунків».
2. Визначте основні тенденції у розвитку трудового колективу як команди.

Варіант № 3

1. Поясніть психологічне підґрунтя контролюючої функції менеджера.
2. Дайте оцінку психосоціологічній характеристиці суб'єктів, які

схильні до конфліктів.

Варіант № 4

1. Проаналізуйте, які психологічні методи у мотиваційній діяльності менеджера є найбільш поширеними?
2. Обґрунтуйте психологічні основи організації праці та її безпеки.

Варіант № 5

1. Проаналізуйте особливості управління персоналом на етапах розвитку трудового колективу.
2. Розкрийте сутність психології адміністраторської діяльності (адаптація персоналу до організації; атестація; планування кар'єри).

Варіант № 6

1. Поясніть роль керівника у формуванні колективу.
2. Визначить сутнісні риси управлінської діяльності в екстремальних ситуаціях.

Варіант № 7

1. Визначити, у чому, на Вашу думку, полягає основна складність психології стратегічного управління (постановка проблеми; інноваційна діяльність; тайм-менеджмент)?
2. Проаналізуйте основні засади типології конфліктів.

Варіант № 8

1. Покажіть, в чому Ви вбачаєте існування психологічних бар'єрів нововведенням в організації?
2. Визначить характерні риси основних стилів поведінки при конфліктах (конкуренція, співробітництво, компроміс, пристосування, ухилення).

Варіант № 9

1. Як впливають конфлікти в особистісно-емоційній сфері на продуктивність праці? Обґрунтуйте свою думку.
2. Охарактеризуйте сутність та стадії згуртованості колективу.

Варіант № 10

1. Покажіть, чим визначається ефект синергії у трудовому колективі.
2. Проаналізуйте психологічні умови успіху на переговорах.

Варіант № 11

1. Проаналізуйте значення міміки та жестикуляції в процесі спілкування?
2. Дайте оцінку механізмам групового впливу.

Варіант № 12

1. Проаналізуйте соціально-психологічні характеристики колективу.
2. Охарактеризуйте способи впливу на поведінку учасників наради.

Варіант № 13

1. Проаналізуйте психологічні аспекти підготовки та проведення нарад і зборів (мозкова атака, авторитарна нарада, послідовне узгодження рішення).
2. Визначіть, які психологічні механізми впливають на технологію переговорного процесу.

Варіант № 14

1. Покажіть, яку роль відіграє зворотний зв'язок у процесі комунікації.
2. Проаналізуйте психічну структуру особистості.

Варіант № 15

1. Визначте психологічні особливості національних систем керівництва.

2. Доведіть, що комунікативна компетентність – основний чинник успішного ділового спілкування.

Варіант № 16

1. Проаналізуйте гендерну типізацію стилів керівництва.
2. Розкрийте сутність феномену взаємозалежності успіху в діяльності від психічного стану особистості.

Варіант № 17

1. Охарактеризуйте класичну типологію стилів керівництва.
2. Охарактеризуйте процес детермінації поведінки особистості в діловому спілкуванні.

Варіант № 18

1. Чи може термінаторний менеджмент бути конструктивним? Обґрунтуйте Вашу думку.
2. Дайте оцінку процесу самоменеджмент психічного здоров'я.

Варіант № 19

1. Які психічні процеси є характерними для здорової особистості? Обґрунтуйте Вашу думку.
2. Визначте характерні риси «управлінської сітки».

Варіант № 20

1. Які форми поведінки є деструктивними? Обґрунтуйте Вашу позицію.
2. Покажіть роль партисіпативності на розвиток демократичного стилю керівництва?

Варіант № 21

1. Охарактеризуйте вимоги до психічного здоров'я менеджера.

2. Визначити принципові відмінності між авторитарним та демократичним стилем керівництва.

Варіант № 22

1. Поясніть, якими чинниками визначається залежність успіху в діяльності від рівня психологічної напруги.
2. Охарактеризуйте перетворюючий стиль жінок-менеджерів.

Завдання № 23

1. Охарактеризуйте позицію теоретиків менеджменту, які довели залежність поведінки робітника від ставлення менеджера до людських ресурсів (теорія X – Y).
2. Проаналізуйте, які критерії психічного здоров'я пов'язані із соціальним середовищем?

Варіант №24

1. Розкрийте можливості трансактного аналізу в діловому спілкуванні.
2. Проаналізуйте модель термінаторної поведінки менеджера в організації.

Варіант № 25

1. Чим характеризується робоча група на відміну від інших соціальних груп? Обґрунтуйте свою відповідь.
2. Визначіть, з чим пов'язані «втрати» при передаванні інформації?

Варіант № 26

1. Покажіть, яку спрямованість має згуртованість колективу у випадку, коли працівники зовнішньо зацікавлені в результатах їх трудової діяльності, а

сфера їх інтересів знаходиться поза роботою.

2. Обґрунтуйте основні засоби соціометричної процедури.

Варіант № 27

1. Дайте оцінку Медіації як новій технології вирішення конфліктів.

2. Опишіть психосоціальні умови, на яких мають формуватися неформальні стосунки між керівником та підлеглими.

Варіант № 28

1. Обґрунтуйте раціональні умови, за яких доречним є складання картографії конфлікту.

2. Покажіть, як змінювався виробничий ідеал протягом XX ст. в теоріях менеджменту.

Варіант № 29

1. Роз'ясніть феномен „оголеної агресії”, знайдіть приклади протилежної позиції в ситуації конфлікту.

2. Проаналізуйте, як співвідносяться управлінська діяльність і психічна структура особистості?

Варіант № 30

1. Охарактеризуйте заходи, що використовуються в рамках програми запобігання конфліктам (або профілактики).

2. Розкрийте проблему інноваційної активності у контексті психосоціології.

ЗАВДАННЯ 2

Виконати практичне завдання «Вплив психологічних чинників на систему управління організації»

Завдання 2 спрямоване на осмислення психологічних закономірностей управлінської роботи та закріплення практичних навичок і умінь з використання методик діагностики психологічного клімату в організації, оптимізації процесу прийняття управлінських рішень тощо. При підготовці до цього заняття необхідно спиратися на конкретні факти із життєдіяльності організації, де студент проходив виробничу практику. Предмет дослідження – психологічні чинники, що впливають на систему управління. Об'єкт дослідження – система управління організацій або їх підрозділи.

При виконанні цього завдання необхідно попередньо опрацювати теоретичний матеріал з досліджуваної проблеми, потім виконати необхідну аналітичну роботу виявленими психосоціальними явищами на підприємстві. Й у підсумку необхідно сформулювати висновки і дати конкретні пропозиції щодо поліпшення системи управління досліджуваного підприємства (організації), передусім готельно-ресторанного сектору. Вітається оформлення основних тез роботи у форматі матеріалів для публікації, наприклад:

- Фесенко Г. Г. Проектный подход в организации сервисного обслуживания гостинично-ресторанного комплекса [Электр. ресурс] / Фесенко Г.Г., Лю Цзянань // Сталий розвиток міст. Управління проектами і програмами міського та регіонального розвитку: матер. X Міжн. наук.-практ. конф. – Харків: ХНУМГ, 2014. – С. 63 – 65. – Режим доступу: <http://eprints.kname.edu.ua/36356/1/63-65.pdf>.

- Белова Л. С., Фесенко Г.Г. (наук. керівн) Формування готельних послуг, «дружніх до родини, жінки, дитини»: міжнародні практики [Електр. ресурс] / Л. С. Белова., Г. Г. Фесенко (наук. керівн) // Гендерна політика очима української молоді: матеріали підсумкової конференції X Регіонального конкурсу молодих вчених, Харків, 30 листопада 2016 / [за заг. ред.: Н. В. Бібік,

Г.Г. Фесенко]; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – С. 282-284. – Режим доступу: http://eprints.kname.edu.ua/44390/1/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_28-282-284.pdf

- Фесенко Г. Г. Социально-психологический контекст формирования клиентоцентрированного предприятия гостиничной индустрии / Г. Г. Фесенко, И. И. Тур, И. А. Чех // Основные парадигмы педагогики и психологии в XXI веке: Материалы международной научно-практической конференции (г. Харьков, Украина, 11 – 12 ноября 2011 года). – Харьков: Восточноукраинская организация «Центр педагогических исследований», 2011. – С. 61-63.

- Фесенко Г. Г. Проектування робочих місць та ролей менеджерів: пошук адекватних моделей для збалансованого управління турфірмою / Г. Г. Фесенко, М. Зінченко, Т. Проскуріна // Устойчивое развитие городов. Управление проектами и программами городского и регионального развития: матер. VIII межд. науч.-практ. конф. – Х.: ХНАГХ, 2010. – С.220 – 222. – Режим доступа: <http://eprints.kname.edu.ua/31757/1/100.pdf>.

Оскільки система управління визначається характером взаємодії суб'єктів в організації, необхідно виявити психологічні явища організації та дослідити:

- професійну поведінку особистостей (особливо керівників);
- соціально-психологічний клімат у робочому колективі;
- психологічний контекст функціональної діяльності менеджера.

Аналіз організаційної поведінки працівника слід здійснювати з використанням за тесту К. Томаса. Методика К. Томаса дає уявлення про схильність індивіда до певної форми поведінки в різноманітних ситуаціях (співпраця, компроміс, конкуренція тощо).

Аналіз психологічних особливостей праці (функціональні психічні стани; якість, надійність та безпека праці), психології лідерства, ціннісних орієнтацій особистості слід здійснювати за методикою М. Рокіча. Використання

цієї методики дозволяє встановити диспозицію ціннісних орієнтацій шляхом ранжування. Виділяються дві групи ціннісних орієнтацій: термінальні (цілі життя) та інструментальні (способи поведінки, що розглядаються людиною як шлях, засіб для досягнення цілей життя). Уявлення про цілі життя членів робочого колективу враховуються під час розробки системи їх мотивації (уточнюються особливості їх професійного спрямування, точніше прогнозується поведінка).

Дослідження соціально-психологічного клімату в робочому колективі можна здійснювати шляхом експрес-діагностики та використання біполярної шкали за методом Ф. Фідлера (метод семантичного диференціалу). Методика Ф. Фідлера має високий рівень надійності, оскільки характер психологічного клімату в колективі визначається на основі середньоарифметичних показників індивідуальних профілів (суджень). Результативні показники досліджень психологічної атмосфери в групі за Ф. Фідлером відображають не лише реальний психологічний стан в колективі, а й дозволяють виявити резерви щодо підвищення рівня співробітництва, взаємопідтримки один одного тощо.

Психологічний аналіз управлінської діяльності передбачає також функціональний вимір. З точки зору взаємостосунків керівника з підлеглими успішне виконання стратегічної функції пов'язується з подоланням таких психологічних проблем: прийняття рішень «одноосібно – колективно»; делегування повноважень; інноваційної тактики, що будується на мотивах психологічного опору людей організаційним нововведенням. Характеристика комунікативної функції вимагає дослідження феномену каузальної атрибуції (переоцінка особистісних факторів і недооцінка ситуаційних, нерівні можливості ролі поведінки тощо).

Зацікавленість особи в результатах та якості праці пов'язана із мотиваційною психологічною структурою. Розглядати психологічні аспекти мотиваційної практики в організації слід відповідно до двофакторної моделі трудової мотивації Ф. Герцберга. Перша група факторів є «зовнішньою» по відношенню до праці і створює сприятливий або несприятливий психологічний

фон в організації - гарантії збереження роботи, соціальний статус, умови праці, стосунки з безпосереднім керівником, особисті схильності працівника, зарплата тощо. Друга група факторів є власне мотиваційною, безпосередньо пов'язаною з процесом праці – трудові успіхи, визнання професійних досягнень, власне процес праці, міра відповідальності, службове та професійне зростання.

Психологічний підхід в управлінні демонструє також важливу роль неформальних стосунків у діяльності організацій. Будь-яка структура неформального характеру проектується на формальну структуру, тобто на систему ділових, офіційних стосунків і тим самим впливає на згуртованість колективу, його продуктивність. Слід описати психологічну структуру неформальних груп. Для діагностики міжособистісних та міжгрупових взаємовідносин використовується соціометрична технологія, що дозволяє виразити внутрішньогрупові взаємовідносини у графічному вигляді. Використання соціометричних методів дає змогу виділити «соціометричні позиції», тобто відносний авторитет членів групи за ознаками симпатії-антипатії, групові підсистеми колективу, на чолі яких можуть бути неформальні лідери.

Конфліктні ситуації аналізуються за таким планом: зміст конфліктної ситуації, обґрунтування її складності і значимості в умовах конкретної організації, описання рішень, які були прийняті для розв'язання конфлікту; аргументація того, чому було прийняте саме таке рішення, а не інше; до яких результатів (позитивних чи негативних) привело таке розв'язання конфлікту; чи можна було б, враховуючи ці результати, вирішити конфліктну ситуацію іншим способом.

Аналіз конфліктних ситуацій дає можливість розв'язувати такі практичні завдання: створити банк конфліктних ситуацій в організації; класифікувати конфліктні ситуації (за рівнем управління, конкретним напрямком професійної діяльності); проаналізувати процес розв'язання конфлікту; виявити об'єктивні (соціально-політичні, економічні) та суб'єктивні (психологічні) чинники, які впливають на прийняття рішення в ситуації конфлікту; обмінятися досвідом

розв'язання конфліктних ситуацій; виробити можливі способи найбільш ефективного розв'язання конфлікту залежно від типу ситуації та індивідуально-психологічних характеристик учасників конфліктів.

У підсумку необхідно зробити висновки і дати конкретні пропозиції щодо поліпшення організаційного стану досліджуваного підприємства. Наприкінці дослідження впливу психологічних факторів на систему управління організації в умовах ринкової системи господарювання слід сформулювати соціально-психологічні рекомендації для ефективного використання людських ресурсів та покращення морального клімату в колективі.