

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
управления


профессор В.Г. Кудряков
17 мая 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Психология и социология управления

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность

«Государственное и муниципальное управление»

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Форма обучения

очная, очно-заочная

**Краснодар
2023**

Рабочая программа дисциплины «Психология и социология управления» разработана на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 13 августа 2020г. №1016

Автор:
д-р экон. наук, профессор



Ю.Г. Лесных

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 24.04.2023 г., протокол №8.

И.о. заведующего кафедрой
педагогики и психологии,
д-р экон. наук, профессор



Ю.Г. Лесных

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета управления от 16.05.2023 г., протокол № 5.

Председатель
методической комиссии
канд. экон. наук, доцент



М. А.
Нестеренко

Руководитель
основной
профессиональной
образовательной
программы
д-р экон. наук, профессор



Е.Н. Белкина

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Психология и социология управления» является формирование у обучающихся комплекса знаний о современной концепции управленческого процесса как особого типа социального взаимодействия, обладающего устойчивыми регулятивными формами; приобретение навыков социологического и психологического анализа социально-управленческой практики в различных сферах общественной жизни.

Задачи

- изучить теоретические основы психологии и социологии управления;
- сформировать у обучающихся способность использовать основы философских, психологических и социологических знаний для формирования мировоззренческой позиции;
- сформировать у обучающихся навыки анализа психологических и социологических причин, лежащих в основе организации межличностных, групповых и организационных коммуникаций в области государственного и муниципального управления,
- сформировать способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; использовать социально-психологические механизмы управления групповыми явлениями и процессами, анализировать мотивацию работников, преодолевать конфликтные ситуации, принимать индивидуальные решения и брать на себя ответственность.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ПК-11. Способен участвовать в формировании организационной и управленческой структуры в органах власти, организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

ПК-11.1. Демонстрирует умения организовывать деятельность органов публичной власти, формировать организационные структуры управления, распределять функции, полномочия и ответственность.

ПК-11.2. Знает процессы групповой динамики, принципы и методы формирования команды; применяет методы проектирования

организационных процессов групповой динамики и формирования команды
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде

УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.

УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).

УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.

УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы

В результате изучения дисциплины «Основы управления персоналом» обучающийся готовится к освоению трудовых функций и выполнению трудовых действий в соответствии со справочником квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих (утв. Письмом Минтруда России 26 апреля 2017 г. N 18-1/10/В-3260) и справочником типовых квалификационных требований для замещения должностей муниципальной службы (утв. Минтрудом России)

Трудовая функция – Обеспечение кадровой работы и формирование приоритетных направлений кадрового состава (для должностей гражданской службы категорий «руководители» и «помощники (советники)» всех групп должностей, категории специалисты высшей группы должностей, а также главной, ведущей и старшей групп должностей).

Трудовые действия:

- умение разрабатывать методологию применения технологий управления по целям и управления по результатам;
- умение определять оптимальную кадровую стратегию и кадровую политику организации;

– умение определять оптимальные методы и инструменты современных кадровых технологий в зависимости от целей и задач государственного органа, функций и полномочий по должностям

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

«Психология и социология управления» является дисциплиной частью, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (Б1.В.1.16).

4 Объем дисциплины (108 часов, 3 зачетных единиц)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
Контактная работа	37	25
в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	37	25
— лекции	20	10
— практические	14	12
- лабораторные		
— внеаудиторная	3	3
— зачет		
— экзамен	3	3
— защита курсовых работ (проектов)		
Самостоятельная работа	71	83
в том числе:		
— курсовая работа (проект)		
— прочие виды самостоятельной работы		
Итого по дисциплине	108	108
в том числе в форме практической подготовки		

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины студенты (обучающиеся) сдают экзамен (зачет, зачет с оценкой).

Дисциплина изучается на 3 курсе, в 6 семестре по учебному плану очной формы обучения, на 3 курсе, в 6 семестре по учебному плану заочной формы обучения.

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ П/ П	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа	
1	<p>Социология и психология управления в системе научного знания. Исторические аспекты развития и становления.</p> <p>1. Социология управления как отрасль социологической науки: объект, предмет, задачи и функции социологии управления. Психология управления: объект, предмет, задачи</p> <p>2. Становление и развитие управленческой мысли в рамках досоциологического этапа, классического этапа развития социологии</p> <p>3. Основные школы управленческой мысли</p>	УК-3 ПК-11	6	2		2					7
2	<p>Методология и методика социологического исследования процессов управления. Прогнозирование, проектирование, программирование и</p>	УК-3 ПК-11	6	2		-					7

№ П/ П	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа

	<p>планирование в социальном управлении.</p> <p>1. Программа социологического исследования.</p> <p>2. Методы сбора социологической информации.</p> <p>3. Социальное прогнозирование, проектирование, программирование</p>									
3	<p>Социальная организация как объект управления. Социальные технологии.</p> <p>1. Социальная организация как объект управления. Структура и особенности управления</p> <p>2. Понятие, объект и функции социальных технологий.</p> <p>3. Классификация основных видов социальных технологий.</p> <p>4. Социологическая диагностика как вид социальной технологии</p> <p>Социальный тонус и методы управления им</p>	УК-3 ПК-11	6	2		2				7
4.	<p>Организационная культура и организационное поведение</p> <p>1. Организационная культура сущность, структура, функции</p> <p>2. Уровни организационной</p>	УК-3 ПК-11	6	2		2				7

№ П/ П	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа

	культуры по Э. Шейну 3. Типологии организационной культуры 4. Миссия и цели организации как основа организационной культуры 5. Культура организации для осознанного развития каждого									
5	Руководитель и его роль в психологии управления 1. Теории лидерства. Виды лидерства. 2. Лидер, лидерство, руководитель. Стили управления 3. Авторитет руководителя. Пути его формирования. 4. Психологический портрет эффективного руководителя. 5. Проблема профессионального выгорания	УК-3 ПК-11	6	2		2				7
6	Личность подчиненного в системе управления. 1. Индивидуальные особенности личности и регуляция поведения 2. Адаптация личности как важнейший элемент управления 3. Потенциал развития личности и карьерный рост 4. Проблема мотивации личности. Теории	УК-3 ПК-11	6	2		-				7

№ П/ П	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа

	мотивации.									
7	<p>Психология управленческого воздействия в деятельности руководителя</p> <p>1. Сущность управленческого воздействия</p> <p>2. Характеристика основных способов управленческого воздействия</p> <p>3. Манипуляции в системе управления</p>	УК-3 ПК-11	6	2		2				7
8	<p>Социально-психологическая характеристика коллектива и особенности управления им.</p> <p>1. Коллектив как особое качество социальной группы.</p> <p>2. Свойства и социально-психологические признаки коллектива.</p> <p>3. Стадии развития коллектива. Показатели и механизмы групповой динамики.</p> <p>4. Основные характеристики коллектива.</p> <p>5. Особенности управления коллективом.</p>	УК-3 ПК-11	6	2		2				7
9	Особенности формирования			2		-				

№ П/ П	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия

	<p align="center">социально-психологического климата в коллективе</p> <p>1. Основные подходы к пониманию природы социально-психологического климата.</p> <p>2. Понятие «климатической зоны».</p> <p>3. Уровни социально-психологического климата.</p> <p>4. Условия формирования благоприятного психологического климата в коллективе.</p>								
10	<p>Конфликт в организации и управление конфликтными ситуациями.</p> <p>1. Психологический анализ причин возникновения конфликта в социальной группе.</p> <p>2. Основные подходы к пониманию «природы» конфликта.</p> <p>3. Сущность конфликта в современной организации.</p> <p>4. Типология и классификация конфликтов.</p> <p>5. Управление конфликтами в организации.</p>	УК-3 ПК-11	6	2		2			8

Итого			Итого Лекционных часов	В т.ч. в форме практической	Итого Практических занятий	В т.ч. в форме	Итого лабораторные занятия	В т.ч. лабораторные	Итого самостоятельной работы
-------	--	--	------------------------	-----------------------------	----------------------------	----------------	----------------------------	---------------------	------------------------------

		подгот овки	й	практич еской подго товки		форме практи ческой подгот овки	
	20		14				71

Содержание и структура дисциплины по очно-заочной форме обучения

№ П/ П	Тема. Основные вопросы	Форми руемы е компе тенци и	С е м е с т р	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форм е практи ческой подго товки	Практич еские занятия	в том числе в форме практи ческой подгот овки	Лабо ратор ные занятия

1	<p>Социология и психология управления в системе научного знания. Исторические аспекты развития и становления.</p> <p>1. Социология управления как отрасль социологической науки: объект, предмет, задачи и функции социологии управления. Психология управления: объект, предмет, задачи</p> <p>2. Становление и развитие управленческой мысли в рамках досоциологического этапа, классического этапа развития социологии</p> <p>3. Основные школы управленческой мысли</p>	УК-3 ПК-11	6	2		2				8
2	<p>Методология и методика социологического исследования процессов управления. Прогнозирование, проектирование, программирование и планирование в социальном управлении.</p> <p>1. Программа социологического исследования.</p> <p>2. Методы сбора социологической информации.</p>	УК-3 ПК-11	6	-		-				8

№ П/ П	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа

	3. Социальное прогнозирование, проектирование, программирование										
3	<p>Социальная организация как объект управления. Социальные технологии.</p> <p>1. Социальная организация как объект управления. Структура и особенности управления Понятие, объект и функции социальных технологий.</p> <p>2. Классификация основных видов социальных технологий.</p> <p>3. Социологическая диагностика как вид социальной технологии Социальный тонус и методы управления им</p>	УК-3 ПК-11	6	2		2					8
4.	<p>Организационная культура и организационное поведение</p> <p>1. Организационная культура сущность, структура, функции</p> <p>2. Уровни организационной культуры по Э. Шейну</p> <p>3. Типологии организационной культуры</p> <p>4. Миссия и цели организации как основа организационной культуры</p>	УК-3 ПК-11	6	-		-					8

№ П/ П	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа

	5. Культура организации для осознанного развития каждого									
5	Руководитель и его роль в психологии управления 1. Теории лидерства. Виды лидерства. 2. Лидер, лидерство, руководитель. Стили управления 3. Авторитет руководителя. Пути его формирования. 4. Психологический портрет эффективного руководителя. 5. Проблема профессионального выгорания	УК-3 ПК-11	6	2		2				8
6	Личность подчиненного в системе управления. 1. Индивидуальные особенности личности и регуляция поведения 2. Адаптация личности как важнейший элемент управления 3. Потенциал развития личности и карьерный рост 4. Проблема мотивации личности. Теории мотивации.	УК-3 ПК-11	6	-		-				8
7	Психология управленческого воздействия в деятельности руководителя 1. Сущность управленческого воздействия	УК-3 ПК-11	6	2		2				8

№ П/ П	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа
	2. Характеристика основных способов управленческого воздействия 3. Манипуляции в системе управления									
8	<p>Социально-психологическая характеристика коллектива и особенности управления им.</p> <p>1. Коллектив как особое качество социальной группы.</p> <p>2. Свойства и социально-психологические признаки коллектива.</p> <p>3. Стадии развития коллектива. Показатели и механизмы групповой динамики.</p> <p>4. Основные характеристики коллектива.</p> <p>5. Особенности управления коллективом.</p>	УК-3 ПК-11	6	-		-				8
9	<p>Особенности формирования социально-психологического климата в коллективе</p> <p>1. Основные подходы к пониманию природы социально-психологического климата.</p> <p>2. Понятие</p>			2		2				8

№ П/ П	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				
				Лекции	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия

	«климатической зоны». 3. Уровни социально-психологического климата. 4. Условия формирования благоприятного психологического климата в коллективе.									
10	Конфликт в организации и управление конфликтными ситуациями. 1. Психологический анализ причин возникновения конфликта в социальной группе. 2. Основные подходы к пониманию «природы» конфликта. 3. Сущность конфликта в современной организации. 4. Типология и классификация конфликтов. 5. Управление конфликтами в организации.	УК-3 ПК-11	6	-	2					11

Итого	Итого Лекционных часов	В т.ч. в форме практической подготовки	Итого Практических занятий	В т.ч. в форме практической подготовки	Итого лабораторные занятия	В т.ч. лабораторные в форме практической подготовки	Итого самостоятельной работы
	10		12				83

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебная литература и методические указания (для самостоятельной работы)

Методические указания (для самостоятельной работы)

1. Луговский В.А., Сурженко Л.В., Чурянина Д.А. Социология и психология управления: учебное пособие. – Краснодар: КубГАУ, 2016.- 144 с. Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/119/uch_posobie_Sociologija_i_psikhologija_upravljenja.pdf
2. Кох М. Н. Психология в управлении организацией : учеб. пособие / М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 96 с. – Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=9634>
3. Кох М. Н. Психология межличностного взаимодействия : учеб. пособие / М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2022. – 104 с. – Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=11761>
4. Кох М.Н., Петренко Т.В. Коммуникативистика и управление конфликтами : учеб. пособие / М. Н. Кох, Т. В. Петренко – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 102 с – Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=9549>
5. Луговский В.А., Сыроева Л.В. Психология и социология управления: МУ по проведению практических (семинарских) занятий и самостоятельной работы обучающихся. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 68 с. Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=7487>
6. Петренко Т. В. Социальная психология групп : учеб. пособие / Т. В. Петренко. – Краснодар : КубГАУ, 2021. – 97 с. – Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=10205>
7. Кох М.Н. Психология в управлении организацией : метод. указания по проведению практических занятий / сост. М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2022. – 41 с. – Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=11697>

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
2	Психология
2,3	Теория управления
3	Социальная психология
6	<i>Психология и социология управления</i>

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
-----------------	---

6	Основы управления персоналом
8	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

ПК-11. Способен участвовать в формировании организационной и управленческой структуры в органах власти, организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды	
2	Самоменджмент
2,3	Теория управления
3	Социальная психология
4	Местное самоуправление
4	Ознакомительная практика
5	Система муниципального управления
5	Конфликтология
6	Психология и социология управления
6	Основы управления персоналом
8	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

* номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

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

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде					
Индикаторы достижений компетенций УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок. Продемонстрированы основные умения, решены типовые	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок. Продемонстрированы все основные умения,	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами. Продемонстриров	Устный опрос, дискуссия, деловая игра, доклад, творческое задание, тест, личностное портфолио, кейс-задания, вопросы и задания

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п). УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.	грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки	задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	решены все основные задачи с негрубыми ошибками, продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач	аны навыки при решении нестандартных задач	для проведения экзамена
ПК-11. Способен участвовать в формировании организационной и управленческой структуры в органах власти, организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды					
Индикаторы достижений компетенций ПК-11.1. Демонстрирует умения организовывать деятельность органов публичной власти, формировать организационные структуры управления, распределять функции, полномочия и ответственность.	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок Продемонстрированы все основные умения, решены все основные	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Устный опрос, дискуссия, деловая игра, доклад, творческие задания, тест, личностное портфолио, кейс-задания, вопросы и задания для

Планируемые результаты освоения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ПК-11.2. Знает процессы групповой динамики, принципы и методы формирования команды; применяет методы проектирования организационных процессов групповой динамики и формирования команды		ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами. Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	проведение экзамена

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

Оценочные средства для текущего контроля

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Вопросы для устного опроса (приведены примеры)

Тема 1.: Социология управления в системе социологического знания

1. Что представляет собой социология управления как научная и учебная дисциплина?
2. Сформулируйте определение объекта и предмета социологии управления. Как вы понимаете предложенную трактовку?
3. Принимая во внимание принцип взаимодействия наук, расскажите о взаимосвязи социологии управления с психологией, философией, педагогикой.
4. Какие общие методологические проблемы существуют у социологии управления и психологии управления?
5. Расскажите об основных задачах социологии управления.
6. Исходя из определения, поясните, какую роль играют знания социологии управления в подборе и расстановке кадров?

7. В чем суть оценочной функции дисциплины?
8. Расскажите об основных направлениях исследований социологии управления.
9. Какие существуют подходы к пониманию «природы» социологии управления?
10. Какова, на ваш взгляд, практическая значимость теоретических сведений, полученных в ходе изучения дисциплины?

Тема 2. Исторические аспекты развития и становления социологического управления

1. Что представляет собой досоциологический этап возникновения и развития управленческой мысли? Какой период он охватывает?
2. Приведите примеры исторического развития феномена социального управления.
3. Расскажите об эволюции управленческой мысли в древних цивилизациях.
4. Что вы знаете о трудах итальянского социального мыслителя и гуманиста Н. Макиавелли?
5. Какие социально-экономические факторы в значительной степени повлияли на возникновение социологических идей и теорий социального управления в отдельных странах Европы в первой половине XIX века?
6. Какими принципами руководствовались представители утопического социализма при продвижении новых способов социального управления?
7. Расскажите об основных положениях концепции французского ученого О. Конта.
8. Что представляет собой классический период развития социологии управления?
9. В чем суть основных положений марксистской школы социологии?
10. Что вам известно о трудах М. Вебера?

Тема 3. Методология и методика социологического исследования процессов управления

1. Какова роль эмпирических исследований в социальном управлении?
2. Расскажите о целях прикладных исследований в социальном управлении.
3. Что представляет собой программа социологического исследования?
4. Расскажите об основных этапах разработки программы социологического исследования.
5. Что понимается под методикой социологического исследования?
6. Расскажите об основных принципах выбора респондентов для социологического исследования.
7. Что представляет собой метод анализа (изучения) документов?

- Какую информацию можно получить посредством его использования?
8. В чем заключается особенность социологического наблюдения?
Какие виды наблюдения вы знаете?
9. Расскажите о преимуществах и недостатках метода наблюдения.
10. В каких случаях для сбора социологической информации более целесообразно использовать метод интервью, а в каких случаях – групповой анкетный опрос?

Темы докладов (приведены примеры)

1. Управленческая деятельность в древних цивилизациях (Древняя Вавилония, Древний Египет, государства Ближнего Востока, Древний Китай, Древняя Индия)
2. Проблемы управления с теологических позиции (Аврелий Августин, Фома Аквинский).
3. Теоретические представления о социальных функциях управления в философской науке XVII - XVIII веков (Т. Гоббс, Дж. Локк, Д. Дидро, Ж.Ж. Руссо).
4. Социологический мониторинг в социальном управлении.
5. Социальное управление как вид общественного управления.
6. Организация и бюрократия.
7. Основные подходы к осуществлению диагностических процедур в управленческой теории (предметный, проблемный, нормативный, ситуационный).
8. Социальные аспекты управления в аппаратах органов государственной власти.
9. Социальные последствия и ответственность за результаты управления.
10. Развитие управленческой мысли в античные времена (труды Платона, Аристотеля).
11. Развитие управленческой мысли на рубеже Средневековья и нового времени (Н. Макиавелли).
12. Количественные и качественные методы сбора социологической информации.
13. Становление и развитие управленческой мысли в рамках досоциологического этапа и предпосылки возникновения социологии управления.
14. Общественная (групповая) потребность в управлении.

Темы научных дискуссий (круглых столов)

1. Преимущества и недостатки различных школ управления

2. Принципы государственного управления Н. Макиавелли

Темы эссе:

1. Особенности управленческой деятельности в России.
2. Частные и общие проблемы доверия руководству
3. Бюрократом не рождаются, бюрократом становятся.....
4. Русский характер и трудности руководства

Тесты (приведены примеры)

Социология управления – это...

*отрасль социологического знания

психологические закономерности управленческого процесса

относительно устойчивая система форм практической деятельности менеджеров

способ организации и упорядочения целесообразной практической деятельности

Социология управления является отраслью дисциплины:

*общей социологии

общей теории управления

теории государственного и муниципального управления

теории управления персоналом

Подход к управлению, при котором выбор оптимальной организационной структуры и эффективных механизмов управления определяется особенностями ситуации, в которой находится объект управления:

*ситуационный подход

творческий

социально–организационный

дескриптивный

Подход к управлению, при котором отмечается направленность на выработку и применение оригинальных, нестандартных решений, повышающих эффективность управления:

ситуационный подход

*творческий

социально–организационный

дескриптивный

Подход к управлению, при котором центральной проблемой является проблема эффективности и надежности организации:

ситуационный подход

творческий

*социально–организационный

дескриптивный

Подход к управлению, в основе которого лежит анализ объекта социального управления, оценка его состояния и возможностей изменения:

ситуационный подход

творческий

социально–организационный

*дескриптивный

Объектом социологии управления являются:

*социальная система, элементами которой служат общности, взаимодействующие между собой по поводу реализации общих и специфических интересов
исторические аспекты становления современной социологии управления
методологические проблемы социологии управления
инновационные процессы в системах управления

Предмет социологии управления представляет собой...

*изучение социальных отношений
социологический анализ лидерства и руководства
анализ развития и применения современных методов управления
социологические проблемы информационного обеспечения системы управления

Функция социологии управления, целью которой является ознакомить с существующими проблемами управления, называется:

нормативная

*познавательная

оценочная

прогностическая

Оценочная функция социологии управления ...

*состоит в том, чтобы оценить, в какой мере соответствует (или не соответствует) существующая в обществе система управления отдельных индивидов их групп и общностей направлена на выявление наиболее вероятных и желательных изменений в управленческой деятельности в пределах ближайшего или отдаленного будущего
состоит в том, чтобы изучить основные особенности управления как специфической сферы трудовой деятельности, определить её роль и значимость в развитии общества и его подсистем, организаций, групп
направлена на определение социальных параметров

Какая функция социологии управления состоит в том, чтобы на основе изучения существующих управленческих теорий вооружить управленческие кадры новыми передовыми теориями и технологиями?

прогностическая

познавательная

оценочная

*образовательная

Какая функция социологии управления направлена на выявление новаций в управленческой деятельности и построение перспективной модели социального управления?

*прогностическая

познавательная

оценочная

образовательная

ПК-11. Способен участвовать в формировании организационной и управленческой структуры в органах власти, организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

Вопросы для устного опроса (приведены примеры)

Тема 11. Социально-психологическая характеристика стилей управления

1. Расскажите об основных характеристиках лидерства.
2. С каких позиций рассматривается понятие «лидерство» в современном менеджменте?»?
3. С какими теориями лидерства вы знакомы?
4. Какой точки зрения придерживались представители ситуационной теории лидерства?
5. Какие виды лидерства вам известны?
6. Какие вы знаете типы лидеров?
- 94
7. Какие функции выполняет лидер в организации?
8. В чем заключается различие понятий «лидерство» и «руководство»?
9. Какие основные функции руководящей деятельности вам известны?
10. Что представляет собой коммуникативно–регулирующая функция?
11. Какие вы знаете методы руководства?
12. Традиционно считается, что применение метода поощрения работника эффективнее метода наказания. Согласны ли вы с таким утверждением?
13. В чем заключается функция контроля над подчиненными?

Тема 15. Конфликт в организации и управление конфликтными ситуациями.

1. Вследствие каких обстоятельств могут возникать конфликты в организации?
2. Что составляет основу конфликтных ситуаций в социальной группе?
3. Какие основные подходы к пониманию «природы» конфликта вам известны?
4. Какие вы знаете методы и способы профилактики конфликтных ситуаций?
5. Что собой представляют рациональные и эмоциональные конфликты?
6. Как называется такой вид конфликта, при котором участники действуют на основе личной неприязни друг к другу?
7. Назовите основные причины возникновения социальных конфликтов.
8. От каких факторов, по вашему мнению, зависит длительность конфликта?
9. В чем, по-вашему, отличие конфликта от конкуренции?
10. Что вы можете рассказать о последствиях социального конфликта в организации?
11. Какие вы знаете способы выхода из конфликтных ситуаций?
12. В чем особенности структурных методов разрешения конфликтов?
13. Какие существуют стили поведения руководителя в конфликтной ситуации?

14. В чем суть стиля компромисса при разрешении конфликта, и в каких ситуациях его целесообразно использовать?
15. Что собой представляют организационные способы управления конфликтами?

Темы рефератов, докладов (приведены примеры)

1. Виды манипулирования
2. Манипулирование в системе «руководитель – подчиненные», «подчиненные – руководитель» способы защиты от манипуляций
3. Концептуальная модель конфликта Р. Дарендорфа
4. Методы и способы профилактики конфликтных ситуаций.
5. Управление и манипулирование интересами общие, частные, корыстные.
6. Социологические, психологические и культурные способы управления конфликтами в организации.
7. Основные стили поведения в конфликтной ситуации, вербальные особенности
8. Техника Я-сообщения в конфликтной ситуации
9. Правила конструктивной критики для руководителя
10. Правила структурного анализа конфликта
11. Механизмы психологической защиты в преодолении внутриличностного конфликта
12. Пошаговая модель разрешения конфликта
13. Понятие «человеческий фактор на производстве», его сущность и значение.
14. Социологические, психологические и культурные способы управления конфликтами в организации.
15. Типологизация регионов РФ (В.Н. Иванов, В.Э. Бойков).
16. Различия понятий: лидерство и руководство.
17. Ключевые качества перспективных руководителей (Ч. Магерисон и Э. Какабадзе).
18. Дифференциальная социограмма коллектива, социометрический статус.
19. Государственная политика в социально-трудовой сфере.
20. Система управления в Японии: основные положения, принципы.
21. Типологии конфликтных личностей.
22. Основные концепции развития коллектива (А.В. Петровский).
23. Организационные конфликты. Функции производственного конфликта.
24. Основные категории социального управления: воздействие, целеполагание, мотивация, управленческая деятельность, управленческое решение.
25. Формы социального управления.
26. Определение организации. Развитие взглядов на сущность организации.

27. Проблемы централизации и децентрализации в организационных структурах.
28. Социальные технологии как способ организации и упорядочения практической деятельности.
29. Понятие «человеческий фактор на производстве», его сущность и значение.
30. Основные компоненты лидерства в группе: деловое, эмоциональное, информационное.
31. Профессионально-значимые качества эффективного менеджера.
32. Формирование групп и анализ их социально-психологической структуры.
33. Опыт американского государства в управлении социально-экономическими процессами.
34. Система управления на предприятиях Германии.
35. Основные категории социального управления: воздействие, целеполагание, мотивация, управленческая деятельность, управленческое решение.
36. Формы социального управления
37. Определение организации. Развитие взглядов на сущность организации.
38. Проблемы централизации и децентрализации в организационных структурах.
39. Социальные технологии как способ организации и упорядочения практической деятельности.
40. Социальное управление в регионе.
41. Понятие «человеческий фактор на производстве», его сущность и значение.
42. Общественная (групповая) потребность в управлении.
43. Основные компоненты лидерства в группе: деловое, эмоциональное, информационное.
44. Формирование групп и анализ их социально-психологической структуры.
45. Организационные конфликты. Функции производственного конфликта.
46. Опыт американского государства в управлении социально-экономическими процессами.

Темы научных дискуссий (круглых столов)

1. Преимущества и недостатки системы управления Америки, Японии, Германии, России
2. Проблема внедрения бережливых технологий в систему управления
3. Проблема мотивации и стимулирования персонала
4. Управленческие кадры будущего....

5. Актуальность изменений в системе управления
6. Проблема коррупции и бюрократизма в России и других странах

Темы эссе:

1. Стили руководства, проблема их интеграции
2. Российская и западная системы управления...
3. Коррупция как глобальная проблема современности и её причины

Тесты (приведены примеры)

Поощрение – это...

*метод воспитания, стимулирующий деятельность человека и выражающийся в признании заслуг

система методов и действий направленная на формирование у индивидуума социально приемлемой модели поведения

способ влияния, который основывается на некритичном восприятии человеком поступающей информации

способ вербального (словесного) влияния, который включает в себя систему доводов, соотносящихся по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис

Способ психологического воздействия эмоционально-волевого характера, предполагающий подачу готовых выводов, необоснованных положений, которые принимаются человеком некритично, «на веру»

*Внушение

Убеждение

Заражение

Подражание

Способ психологического воздействия, основанный как на принятии внешних черт поведения другого человека, так и на воспроизведении индивидом черт и образцов демонстрируемого поведения:

Внушение

Убеждение

Заражение

*Подражание

Интеллектуальное психологическое воздействие, основанное на передаче логически выстроенной информации и ставящее целью добровольное ее принятие в качестве побудительного мотива деятельности:

Внушение

*Убеждение

Заражение

Подражание

Способ психологического воздействия, основанный на бессознательной, невольной подверженности индивида определенным эмоциональным состояниям, передающимся извне:

Внушение

Убеждение

*Заражение

Подражание

Скрытое управление человеком происходит:

*против его воли;

через иерархическую структуру отношений;

через вербальное влияние.

систему методов исследования

Под манипулированием понимается:

* вид взаимодействия между людьми, при котором один из них сознательно пытается осуществить контроль за поведением другого, побуждая его вести себя угодным образом совокупность социально значимых свойств и качеств индивида

социальное отношение господства и подчинения

процесс постоянного приоритетного и легитимного влияния на общество

В структуру процесса манипуляции не входит:

* определение мотивации

подстройка к адресату воздействия

организация ситуации воздействия

сбор средств и сведений об объекте манипуляции

Субъект манипулирования – это...

* лицо или группа лиц

мотивация

социальные нормы

власть

Объекты манипуляций – это...

*ведомое большинство;

лидерство;

руководство.

власть

Какое из представленных ниже определений не относится к понятию «воздействие» в психологии и социологии?

*образец поведения личности

воздействие осуществляется в ситуации несовпадения потребностей, интересов, взглядов

воздействие обусловлено стремлением разрешить ситуацию взаимоприемлемым образом

воздействие предполагает наличие взаимного интереса друг к другу как основы взаимоотношений

Политические манипуляции основаны на:

*использовании политических механизмов, групп, заявлений, для целей, отличных от заявляемых

фиктивном следовании существующим общественным идеалам

любой псевдодеятельности административного или организационного характера

особенностях психического восприятия манипулируемых

Как называются манипуляции, которые начинаются с использования сложного, а лучше безвыходного материального положения партнера, когда он готов согласиться на любую самую нежелательную для себя работу за ничтожное вознаграждение?

*экономические

политические

идеологические

психологические

Манипуляции, которые подразумевают любую псевдодеятельность административного или организационного характера: затягивание сроков решения вопросов, называются:

*бюрократическими

экономическими

идеологическими

политическими

Манипуляции предполагают неискренность и фальшивость в сфере общественных и личных идеалов

бюрократическими

экономическими

*идеологическими

политическими

Какой вид манипуляций может выступать в качестве прелюдии к другим манипуляциям: подготавливать почву, снимать подозрительность...

бюрократические

*психологические

идеологические

политические

Конфликт – это...

* столкновение, противоречие, борьба, противодействие

процесс формирования побудительных сил работника для достижения личных целей и целей организации

процесс постоянного приоритетного и легитимного влияния на общество, организацию или группу авторитета одного или нескольких лиц

образец поведения личности

Какие типы конфликтов принято выделять:

*все нижеперечисленные
внутриличностные и межличностные
конфликты между личностью и группой
межгрупповые конфликты

Социальное явление, вызвавшее данную конфликтную ситуацию это:

*Объект конфликта
Субъект конфликта
Участник конфликта
Все ответы верны

Отдельные лица, группы людей, организации это:

Объект конфликта
Субъект конфликта
*Участник конфликта
Все ответы верны

Столкновение противоположных целей, интересов, позиций, мнений оппонентов, при котором разрешение значимых противоречий происходит наиболее острым способом, сопровождается негативными эмоциями:

*Конфликт
Спор
Дискуссия
Все ответы верны

К основным структурным элементам конфликта не относят:

Объект конфликта
Участников конфликта
Инцидент
*Нет верного ответа

К какой группе факторов относятся причины возникновения конфликтов, обусловленные общественными, групповыми или личностными системами убеждений, верований и поведения (предпочтения, стремления, предрассудки, опасения):

* ценностными факторами
поведенческие факторы
фактору отношений
социальные факторы

К какой группе факторов относятся причины возникновения конфликтов, обусловленные неполными и неточными фактами, слухами, дезинформацией партнеров по общению, подозрениями в умышленном сокрытии информации, сомнениями в надежности источников информации:

* информационные факторы
структурные факторы

социальные факторы
поведенческие факторы

В зависимости от какого критерия конфликты делятся на внутриличностные, межличностные, конфликты между личностью и организацией, конфликты между организациями и группами?

*в зависимости от субъектов конфликтного взаимодействия
по их значению для организации
по степени открытости
по своему внутреннему содержанию

По длительности протекания конфликты делятся на:

*кратковременные и затяжные
эмоциональные
рациональные
объективно и субъективно обусловленные

Конфликты по горизонтали – это...

*конфликты между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу
конфликты между людьми, находящимися в подчинении друг к другу
конфликты, в которых представлены и те, и другие
объективно и субъективно обусловленные

К деструктивной функции конфликта можно отнести:

*резкое снижение эффективности работы группы или организации
содействие переоценке прежних ценностей и норм
вскрытие противоположных интересов и определение необходимых изменений
конструктивная функция

Непосредственные действия субъектов друг против друга (словесные прения, физические воздействия и тд) относятся к:

*открытому конфликту
скрытому конфликту
деструктивному конфликту
конструктивному конфликту

Какие конфликты возникают при столкновении противоположных мотивов, потребностей, интересов у человека

*Внутриличностные
Межличностные
Межгрупповые
Ролевые

При каких конфликтах в качестве конфликтующих сторон выступают социальные группы, преследующие несовместимые цели:

Личностных

Межличностных
*Межгрупповых
Ролевых

Разновидность конфликтов возникает при наличии проблемной ситуации, в которой личности преследуют несовместимые цели:

Личностных
*Межличностных
Межгрупповых
Ролевых

Какая причина конфликта не относится к причинам, порожденным процессом деятельности:

Технологическая взаимозависимость и взаимосвязь работников
Невыполнение функциональных обязанностей в системе «руководитель-подчиненный»
Перенос проблем, решаемых по вертикали, на горизонтальный уровень отношений
*Взаимные симпатии и антипатии

Какая причина конфликта не относится к причинам, порожденным психологическими особенностями человеческих отношений:

Неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе (наличие противоборствующих группировок, культурных различий и др)
Плохая психологическая коммуникация
*Перенос проблем, решаемых по вертикали, на горизонтальный уровень отношений
Взаимные симпатии и антипатии

Какая причина конфликта не относится к причинам, порожденным личностным своеобразием членов коллектива:

Неумение контролировать себя
Низкий уровень самоуважения
Агрессивность
*Взаимные симпатии и антипатии

Какие из перечисленных типов взаимоотношений относятся к формам разрешения конфликта:

*уступка, компромисс, уход, сотрудничество
порицание, юмор, убеждение, уступка
требования, критика, убеждение, юмор
уступка, требования, убеждение, критика

Стратегия поведения в конфликте, отражающая стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому:

*Соревнование (конкуренция)
Приспособление
Компромисс
Избегание (уклонение)

Стратегия поведения в конфликте, отражающая принесение в жертву собственных интересов ради другого:

Соревнование (конкуренция)

*Приспособление

Компромисс

Избегание (уклонение)

Стратегия поведения в конфликте, отражающая отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей:

Соревнование (конкуренция)

Приспособление

Компромисс

*Избегание (уклонение)

Стратегия поведения в конфликте, отражающая создание участниками конфликта альтернативы, полностью удовлетворяющей обе стороны:

*Сотрудничество

Приспособление

Компромисс

Избегание (уклонение)

При равной силе сторон в конфликте получить хоть что-то в обмен на собственные уступки позволит следующий стиль поведения:

Соперничество

*Компромисс

Сотрудничество

Приспособление

К структурным методам разрешения конфликтов относятся:

разъяснение требований к работе

координационные и интеграционные методы

направление усилий всех участников на достижение общих целей

создание системы вознаграждений

*все ответы верны

***Кейс-задание.** Используется в качестве мультикомпетентностного оценочного средства для компетенций: УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; ПК-11. Способен участвовать в формировании организационной и управленческой структуры в органах власти, организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды*

Задание 1. Решение ситуационной задачи.
Руководитель бизнеса торговой фирмы почти каждый вечер звонит домой

управляющему администрацией и просит его срочно еще раз проверить, все ли меры приняты для безопасности супермаркета. Хотя управляющий его заверяет, что он гарантирует принятие всех соответствующих мер, руководитель бизнеса все же настаивает на том, чтобы тот еще раз проверил, повсюду ли выключен свет и закрыт ли магазин. Через 2 месяца управляющий увольняется, так как считает условия работы, при которых он каждый вечер должен идти из дома в магазин, чтобы проверить то, что он уже сделал добросовестно, неприемлемыми. Когда владелец торгового дома спросил руководителя бизнеса о причине увольнения управляющего, тот сослался на жесткость требований к выполнению мер по безопасности дома.

Руководитель бизнеса тщательно контролирует эту проблему, однако управляющему администрации это не нравится. Что бы сказал собственник, если бы из-за халатности персонала в магазине произошла кража?

Вопросы.

1. Если руководителю бизнеса делегировано проведение мероприятий по безопасности, то обязан ли он поступать подобным образом?
2. Почему он вел себя именно так?

Задание 2. Решение ситуационной задачи. При посещении цеха директор завода заметил начальнику:

«Что-то о вас вообще ничего не слышно». Начальник цеха на это сказал: «Цех работает нормально. Сейчас никаких проблем, которые надо было бы обсудить с вами». Директор ответил: «Это удивительно. От ваших коллег нередко я слышу немало интересного. Они часто просят у меня совета». Начальник цеха из этого заключил, что директор заинтересован в том, чтобы у него спрашивали о решениях, которые он сам прежде принимал в зоне своей ответственности, или, по крайней мере, ставили его в известность заранее. Он стал действовать соответственно и увидел, что поведение директора по отношению к нему, которое ранее ему казалось несколько необычным, полностью изменилось.

Вопросы.

1. К чему подтолкнул директор начальника цеха?
2. Должен ли хороший директор радоваться тому, что начальник цеха действует самостоятельно? К чему приводит обратная ориентация?

Задание 3. Решение ситуационной задачи. При проведении реконструкции производства мастер Иванов получил задание перевести 10 своих подчиненных на другую работу. Мастеру это поручение было крайне неприятно. Он не хотел бы, чтобы его люди были в претензии на него, поэтому размышлял, как лучше всего устроиться от этого дела. Наконец нашел выход: он предложил своему начальнику цеха всех своих подчиненных - 20 человека попросил его выбрать тех десятерых, которые ему покажутся подходящими. Увы, начальник на эту уловку не попался.

Вопросы.

1. Как Вы думаете, какой принцип управления разъяснил при отказе начальник цеха мастеру Иванову?

2. Какой теоретический принцип хотел применить мастер Иванов, обращаясь к начальнику цеха?

3. Почему «хитрый» план мастера потерпел поражение?

Задание 4.

Проанализируйте любые пять из предложенных десяти ситуаций, сложившихся на фирме, объясните возможные причины их возникновения, а так же – к чему может привести в будущем данная проблемная ситуация, если своевременно не предпринять соответствующих мер. Определите стиль управления и стиль работы менеджера.

Ситуации

1. Вы являетесь руководителем недавно открывшегося предприятия, пытаетесь четко структурировать отношения внутри предприятия и добиться строго выполнения дисциплинарных требований. Несмотря на высокую (по меркам города) зарплату, многие ведущие специалисты обращаются с заявлениями об увольнении.

2. Из беседы двух сотрудников крупного предприятия

Первый: наш руководитель – тиран, и если я не выполню в срок очередное задание, то он меня уволит.

Второй: конечно, он строг, но, выполняя работу в срок, ты сможешь заручиться его доверием.

Почему их мнения столь различны?

3. Молодой работник на общем собрании сказал: «Мне не хотелось бы об этом говорить, но мне не нравится, что мои руководители решают за меня буквально все. Они совсем не дают мне проявить самостоятельность. Да и к другим работникам относятся та же ..» в роли директора предприятия продумайте ваши действия.

4. Партия не качественной продукции была выявлена слишком поздно, когда покупатели стали сообщать об этом по номеру телефона «горячей линии».

5. Работникам предприятия на втором собрании подряд не удается утвердить коллективный договор, так как не достигнуто согласия по ряду вопросов.

6. Генеральный директор предприятия уволил менеджера по рекламе, так как разработанная им реклама не привела к ожидаемому результату.

7. Научные сотрудники исследовательского института своевременно предоставляют отчеты о проделанных экспериментах, проявляя изобретательность и неподдельный интерес к своей работе. Однако руководство института не раз обращало внимание на прогулы рабочего времени значительной части своих подчиненных.

8. Один из работников предприятия уволился, так как привык к конкретной постановке задания и не смог работать, получив самостоятельность при выполнении своей работы.

9. В организации регулярно появляются слухи о несправедливости и предвзятости руководителя по отношению к своим подчиненным. Это объясняется тем, что за одно и тоже нарушение трудовой дисциплины к работникам применяются разные меры.

10. На полученную предприятием сверхприбыль руководитель приобрел солидную фирменную офисную мебель для своего кабинета, так как деловые партнеры должны быть уверены в стабильности предприятия, а следующая прибыль может быть использована для ремонта основного производственного оборудования.

Задание 5. Решение ситуационной задачи. Вам представлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Претенденты отличаются следующими качествами.

- Первый кандидат стремится, прежде всего, к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.
- Второй претендент часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений, «невзирая на лица»,

отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.

- Третий предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным.
- Четвертый кандидат отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своих результатов, всегда стремится довести дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.
- Сделайте свой выбор и обоснуйте его

Творческие задания. *Используется в качестве мультikomпетентностного оценочного средства для компетенций: УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; ПК-11. Способен участвовать в формировании организационной и управленческой структуры в органах власти, организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды*

Создание портрета идеального руководителя

Цель: на основе анализа различных концепций о качествах руководителя, дать собственную интерпретацию и иерархическую структуру самых необходимых для руководителя качеств, под номером один, два, три.....Расположить качества по степени приоритетности для эффективности работы. Также включаются в описание: имидж внутренний и внешний, невербальные проявления, осанка, поведенческая и речевая самопрезентация.

Представить в виде коллажа. *Например.....*



Способы формирования сплочённого коллектива

Изучите способы формирования сплоченного коллектива и составьте собственные свои, на Ваш взгляд, эффективные способы (оформить в виде схемы, слайда, мини-коллажа):



Проект-предложение «Мотивационные стратегии»

Работа в командах по 5-6 человек, на основе различных концепций, теорий мотивации (пример пирамида потребностей А. Маслоу) разработать систему мотивации персонала

Цель: исследовать различные мотивационные концепты/концепции, разработать необходимые мотивационные стратегии в управлении персоналом

Алгоритм работы:

- определение проблемы и вытекающих из нее задач исследования (совместное обсуждение)
- выдвижение гипотез их решения;

- обсуждение методов исследования (статистических методов, экспериментальных, наблюдений, анализ литературы и пр.);
- обсуждение способов оформления конечных результатов (презентаций, защиты, творческих отчетов, просмотров, пр.);
- сбор, систематизация и анализ полученных данных;
- подведение итогов, оформление результатов, их презентация;
- выводы, выдвижение новых проблем исследования.

Проект-предложение «Зона отдыха для персонала»

Цель: исследовать различные подходы к организации зоны отдыха, на основе чего составить собственный проект, определить, каким целям будет служить зона отдыха, определить, создать собственный стиль зоны

Составьте собственный проект «Зоны отдыха».

Какой стиль Вы бы предпочли в организации этой зоны?

Каким целям будет служить зона отдыха?

В соответствии с этими целями как Вы организуете пространство?

Дайте коротко аннотацию к своему проекту, постарайтесь аргументировано защитить собственный проект, почему этот вариант является весьма эффективным решением в организации режима труда и отдыха.....

Офисные зоны отдыха, зоны релаксации для сотрудников.....

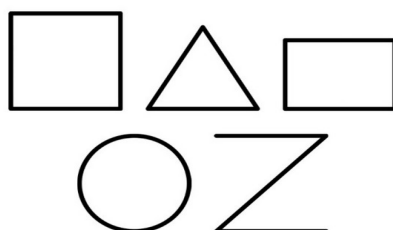
Проект представить в визуальных образах, слайды, коллажи, презентации

***Личностное портфолио.** Используется в качестве мультикомпетентностного оценочного средства для компетенций: УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; ПК-11. Способен участвовать в формировании организационной и управленческой структуры в органах власти, организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды*

Исследование личностных качеств с помощью психометрического теста С. Деллингер

Провести исследование своих личностных качеств, в том числе лидерских качеств на основе психометрического теста С. Деллингер.

Инструкция: выберите из фигур ту, которая первой привлекла Вас, запишите ее название под №1. Теперь проранжируйте оставшиеся четыре фигуры в порядке вашего предпочтения и запишите их названия под соответствующими номерами. Фигура на первом месте это Ваша субъективная форма, отражающая Ваши личностные особенности, черты характера, потребности....Фигура второго порядка дополняет по своим характеристикам основную. Последняя фигура указывает на форму человека, взаимодействие с которым будет представлять для Вас наибольшие трудности. Но вполне возможно – это Ваши подавленные потребности, ресурсы, недостатки, что игнорируется, проецируется на других и «раздражает». **ОБЯЗАТЕЛЬНО** дать **описание полученных результатов, проведите самоанализ, постройте перспективу личностного роста и развития исходя из того, какие проблемные зоны обнаружены и сильные стороны....**



На основе психогеометрии дайте свое описание, свое понимание....

руководитель-треугольник.....

руководитель-квадрат.....

руководитель-круг.....

руководитель-зигзаг.....

сильные и слабые стороны каждого

Исследование Я идеала

Предлагается составить психологический портрет идеального мужчины (для юношей), женщины (для девушек) – это небольшое по объему описание как выглядит, ведет себя, какими качествами обладает.....Вторым этапом юноши составляют портрет идеальной женщины, девушки – идеального мужчины. Третьим этапом дается описание антиидеала как мужчины, так и женщины.

Идеал женщины.....

Идеал мужчины.....

Антиидеал женщины.....

Антиидеал мужчины.....

Описание полученных результатов, самоанализ.....

На основе анализа представленных черт проводятся аналогии с реальными своими чертами характера и желаемыми качествами, которые личность хотела бы приобрести или усилить. Изучаются личностные характеристики и самооценка. Если в идеальном портрете большинство описанных черт имеются в наличии – самооценка положительная, если описанных черт нет в наличии – самооценка может быть сниженной (коэффициент самооценки рассчитывается: количество реальных качеств делим на общее количество представленных в описании). Например – образ идеальной личности содержит 10 прекрасных качеств, из них пять Вы уже видите у себя. Значит $5/10 = 0,5$ средний уровень самооценки. Результат $0,3 <$ сниженная самооценка, $> 0,7$ завышенная самооценка.

Так же результаты упражнения помогают исследовать образ внутреннего мужчины и внутренней женщины, желаемые качества в дальнейшем можно развивать, формировать, усиливать.....Важный аспект работы – изучение антиидеала, это подавляемые качества, не совместимые с идеальным образом, но иногда эти качества также «прорываются», проявляются. В перспективе важно понять их позитивную ресурсную основу. Например, грубость позволяет отстаивать свои интересы и защищать близких, а лень позволяет бережно относиться к своим ресурсам.....

Тест «Проверьте свой имидж»

Цель: изучить, какие аспекты имиджа полностью устраивают, какие нет

Инструкция: Рядом с каждой из перечисленных ниже составляющих имиджа сделайте отметку в графе оценок. За каждый фактор, оцененный вами по высшему уровню, начислите себе 3 очка, 2 очка – за каждый ответ «выше среднего» и по 1 очку за те характеристики, где вы находитесь наравне со всеми. Ответы «ниже среднего» – ноль очков.

Составляющие имиджа	Создает вам помехи	На среднем уровне	Выше среднего	Первоклассно
Звучание вашего голоса				
Искусство общения (письменного и устного)				
Навыки представления				
Светские навыки				
Умение вести себя за столом				
Визуальный контакт				
Рукопожатие				
Осанка				
Поддержание формы				
Уход за собой (волосы, кожа, руки)				
Одежда и индивидуальный стиль				
Манеры				

Интерпретация результатов

Если вы набрали менее 8 очков: ваш имидж убивает вас. Загадка состоит в том, как вы до сих пор держитесь на своей работе.

Если вы набрали 9–12 очков: вы – господин Середина, который мало кого обижает, но и мало что получает от людей, имеющих значение для вашей карьеры, ваших нынешних и будущих работодателей.

Если вы набрали 13–24 очка: у вас есть перспектива, но ваш имидж противоречив, в некоторых случаях хорош, в некоторых – слаб.

Если вы набрали 25–36 очков: вы осознаете важность своего имиджа и, без сомнения, работаете над его

улучшением. Возможно, некоторое преимущество вам дали родители, которые научили вас хорошим манерам и этикету и которые придавали большое значение умению хорошо одеваться. Другим составляющим имиджа вы научились при помощи специальных занятий, чтения или наблюдения за другими людьми.

Сколько бы очков вы ни набрали, вы имеете теперь более ясное представление о своих недостатках и вам будет легче с ними справиться. Вы имеете право на первоклассный имидж, такой, который представил бы вас в наилучшем свете.

Дать описание результатов, на основе чего определить способы, пути формирования собственного имиджа

Вопросы и задания для проведения итогового контроля

Компетенция: УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

Вопросы к экзамену:

1. Объект, предмет, функции социологии управления.
2. Основные направления исследований социологии управления.
3. Досоциологический этап возникновения и развития управленческой мысли.
4. Классический период развития социологии управления.
5. Концепция позитивной политики О. Конта.
6. Теория управления Ф. Тейлора.
7. Административная школа управления А. Файоля.
8. Школа человеческих отношений Э. Мэйо.
9. Программа социологического исследования.
10. Взаимодействие социологии управления с другими науками.
11. Роль эмпирических исследований в социальном управлении.
12. Метод анализа документов в социологическом исследовании.
13. Особенности социологического наблюдения, его преимущества и недостатки.
14. Биографический метод получения информации.
15. Основные подходы к пониманию «природы» социологии управления.
16. Прикладные исследования в социальном управлении.
17. Социологическая диагностика как социальная технология.
18. Опрос как метод сбора социологической информации.
19. Понятие методологии исследования.
20. Социальные технологии и алгоритмизация деятельности.

- 21.Классификации социальных технологий.
- 22.Методы сбора социологической информации.
- 23.Основные функции социального управления.
- 24.Программа социологического исследования, ее функции и разделы.

Тесты для проведения экзамена (приведены примеры)

Целью социологии управления является:

*получение комплексного и объективного знания о закономерностях функционирования системы управления на основе изучения условий и механизмов наиболее оптимального применения управленческих способностей
влияние социально-политических факторов на характер управленческой культуры
управление мотивацией сотрудников организации в процессе трудовой деятельности
инновационные процессы в системах управления.

Социальное управление предполагает...

*сознательное воздействие на различные общности людей для организации, координации, согласования, стимулирования и контроля их деятельности для оптимального решения социально-экономических задач
изучение процессов социального управления на производстве
определение и оценку значимости тех или иных управленческих концепций, тенденций их развития
вооружение управленцев новыми приемами, технологиями управления.

Как в социологии управления понимается "субъект управления":

*индивид (или группа), оказывающий целенаправленное воздействие на других людей
действия отдельного индивида или группы
индивид (или группа), на которого оказывается целенаправленное воздействие
самоуправление

Как в социологии управления понимается "объект управления":

индивид (или группа), оказывающий целенаправленное воздействие на других людей
действия отдельного индивида или группы
*индивид (или группа), на которого оказывается целенаправленное воздействие
самоуправление

Управление индивидуальной деятельностью и коллективной деятельностью людей предполагает:

биологическое управление
техническое управление
*социальное управление
самоуправление

Управление производственно-техническими процессами, механизмами, системами машин предполагает:

биологическое управление

*техническое управление
социальное управление
самоуправление

Управление процессами жизнедеятельности живых организмов предполагает:

*биологическое управление
техническое управление
социальное управление
самоуправление

Вид социального управления, осуществляемый в сфере национальных и межгосударственных отношений, власти и социальных групп:

*административно-государственное управление
управление социально-культурной сферой
управление материальным производством
биологическое управление

Вид социального управления, осуществляемый в сфере духовного производства, распределения и потребления духовных благ:

административно-государственное управление
*управление социально-культурной сферой
управление материальным производством
биологическое управление

Вид социального управления, осуществляемый в сфере материального производства, распределения и потребления материальных благ:

административно-государственное управление
управление социально-культурной сферой
*управление материальным производством
биологическое управление

Кто из ученых древних цивилизаций определял управление как «науку о питании людей»?

Конфуций
Аристотель
*Платон
Демокрит

С каких позиций в средние века подходили к проблемам управления?

теоретических позиций
методологических позиций
практических позиций
*теологических позиций

Кто из ниже перечисленных ученых ставил вопрос о необходимости сильной центральной государственной власти?

*Никколо Макиавелли
Аврелий Августин

Фома Аквинский
Фурье

Какой период можно считать временем зарождения социологии управления?

XVIII вв.

*конец XIX начало XX вв.

начало XXI в.

XVII в.

Четыре основополагающих принципа управления были выделены:

*Ф. Тейлором

М. Вебером

Л. Гилбертом

Г. Спенсером

К принципам управления, выделенных Анри Файолем не относится:

*директивность руководства

иерархия

корпоративный дух

дисциплина

Управленческая теория, в которой уделялось особое внимание изучению неформальных групп, силы неформальных отношений на рабочем месте:

* теория человеческих отношений Элтона Мейо

административная теория Анри Файоля

теория рационализации Фредерика Тейлора

теория бюрократии Макса Вебера

Каким экспериментом прославился Элтон Мэйо:

*Хоторнский эксперимент

Стэнфордский эксперимент

Йельский эксперимент

Системный эксперимент

Какой ученый положил начало структурно-функциональному подходу в управлении, тем самым став родоначальником линейно-штабной структуры организации:

*Анри Файоль

Мэри Паркер Фоллет

Абрахам Маслоу

Фредерик Тейлор

Основателем школы человеческих отношений в 30е годы XX века является:

*Э. Мэйо

АФайоль

М.Фоллет

О.Шелдон

Метод, согласно которому каждая социальная структура понимается через анализ выполняемых ею функций, называется:

социально-философский метод

сравнительный метод

* структурно-функциональный метод

управленческий метод

Метод, основанный на сопоставлении социальных явлений, различных по географическим, историческим, этническим и иным характеристикам, называется:

социально-философский метод

* сравнительный метод

структурно-функциональный метод

управленческий метод

К специфическим методам социологии управления не относят:

организационно-структурный анализ

* сравнительный метод

коммуникационный анализ

социотехнический анализ

Метод, в основе которого лежит анализ системы связей, образующихся между членами организации это:

организационно-структурный анализ

инновационный метод

* коммуникационный анализ

социотехнический анализ

Метод, в основе которого лежит познание организации через ее структуру это:

* организационно-структурный анализ

инновационный метод

коммуникационный анализ

социотехнический анализ

Метод, в основе которого лежит изучение организации через систему требований технологии ее деятельности это:

организационно-структурный анализ

инновационный метод

коммуникационный анализ

* социотехнический анализ

Отличительной чертой прикладных исследований является...

* выраженная практическая направленность для решения конкретных проблем

социального заказа

оптимизация социального управления

повышение эффективности социального управления

создание и функционирование системы коммуникации в процессе взаимодействия

Методологической функцией программы социологического исследования является...

- * определение научной проблемы, целей, задач и принципов исследования
- достижение конкретного эффекта в результате использования данных проведенного исследования
- эмпирическое изучение той или иной социальной ситуации
- выработка и принятие управленческих решений

Методическая функция программы социологического исследования...

- * предполагает разработку общего логического плана исследования
- превращение данных проведенного исследования в значимые результаты
- включает в себя предварительное наблюдение за объектом социологического исследования
- предполагает повышение надежности и достоверности исследований

Организационная функция программы социологического исследования...

- * предполагает разделение социологического труда, контроль за последовательностью проведения основных этапов исследования
- направлена на выявление наиболее вероятных и желательных изменений в управленческой деятельности
- предполагает изучение основных особенностей управления как специфической сферы трудовой деятельности
- определяет значимость в развитии общества его подсистем, организаций и групп

Социологическое исследование, которое обычно предваряет глубокое изучение проблемы, в ходе которого уточняются цели, гипотезы, задачи, вопросы, их формулировка, называется:

- * разведывательное (или пилотажное)
- описательное исследование
- аналитическое исследование
- нет верного ответа

Социологическое исследование, с помощью которого получают эмпирическую информацию, дающую относительно целостное представление об изучаемом социальном явлении, называется:

- разведывательное (или пилотажное)
- * описательное исследование
- аналитическое исследование
- нет верного ответа

Практические задания для проведения экзамен (приведены примеры)

Задание 1. Что из перечисленного в таблице включает методологический раздел социологического исследования:

1.формулирование гипотез	2. опрос	3.определение объекта и предмета исследования	4.анкетирование	5.постановка целей и задач исследования
6.стратегический план исследования	7.всесторонний методологический анализ проблемы	8.сбор социологической информации	9. формулировка проблемы	10. определение и изучение социального противоречия

Задание 2. Заполните таблицу «Методы сбора социологической информации»

метод	Какие формы, виды работы включает	Дать описание метода	Возможность практического применения
Анализ документов			
Контент-анализ			
Социологическое наблюдение			
Социометрический метод			
Опрос			
Анкетирование			
Интервью			
Биографический метод			

Задание 3.

Определите, о какой функции социального управления идет речь и как на практике она может быть применима

Она предполагает решение о том, какими должны быть цели организации и что должны делать ее члены, чтобы достичь этих целей. Эта функция предполагает постановку задач в сфере социального управления, определение путей и средств реализации.....

Она состоит в установлении постоянных и временных взаимоотношений между всеми подразделениями учреждения, определении порядка и условий ее функционирования. Это процесс объединения людей для достижения поставленных целей, структурирования работы.....

Она предполагает побуждение себя и других к деятельности для достижения личных целей и целей организации, при этом сотрудники организации – всего лишь ресурсы, активы, которые необходимо заставить эффективно работать.....

В самом общем виде обозначает процесс соизмерения (сопоставления) фактических достигнутых результатов с запланированными, имеет отношение к процедуре оценки успешности выполнения намеченных организацией планов

определение системы возможных целей функционирования и развития социально-экономических систем, а также возможных путей и способов их достижения, принципиально отличается от планирования введением вероятного характера целей и путей их достижения.....

процесс устранения отклонений функционирования социально-экономической системы от заданных плановых значений или от естественного хода процесса.....

ПК-11. Способен участвовать в формировании организационной и управленческой структуры в органах власти, организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

Вопросы к экзамену

1. Феномен социального управления.
2. Миссия и цели организации.
3. Основные подходы к пониманию сущности социального управления.
4. Психологические аспекты принятия управленческого решения.
5. Основные категории социального управления.
6. Психологическое содержание управленческой деятельности.
7. Основные теории лидерства.
8. Основные мотивационные теории: теории ожидания и справедливости.
9. Стимулирование деятельности работника в организации. Основные виды стимулов.
10. Принцип «индивидуального подхода» к оценке деятельности сотрудника организации.
11. Иерархия потребностей А. Маслоу.
12. Основные мотивационные теории: теория удовлетворенности, теория двух факторов.
13. Характеристика стилей управления: авторитарный, демократический, попустительский. Достоинства и недостатки стилей управления.
14. Основные методы и формы социальной регуляции поведения человека в трудовом коллективе.
15. Особенности управления коллективом.
16. Лидерство и руководство. Руководитель как субъект управленческой деятельности.
17. Понятие о синдроме профессионального выгорания специалиста.

18. Стресс в деятельности руководителя и управление эмоциональными состояниями.
19. Типология и классификация конфликтов в организации.
20. Причины возникновения конфликтов в организации и особенности их протекания.
21. Основные подходы к пониманию природы социально-психологического климата. Понятие «климатической зоны».
22. Уровни и факторы формирования социально-психологического климата.
23. Обучающие технологии в сфере управления
24. Основные категории иерархической системы: централизация управления, единоначалие, лидерство.
25. Роль психологических знаний в управленческой деятельности.
26. Управление и манипулирование: сходство и отличие.
27. Методы психологического воздействия в системах управления (внушение, подражание, убеждение, заражение).
28. Учет вербальных и невербальных средств общения в деловом взаимодействии.
29. Социальные технологии как вид социального самопознания.
30. Особенности управления организациями
31. Роль человеческого фактора в деятельности организации.
32. Социометрический метод.
33. Содержание понятия делегирования.
34. Характеристика процесса адаптации подчиненного к условиям организации.
35. Определение и сущность организации.
36. Типология организационной культуры.

Тесты для проведения экзамена (приведены примеры)

Термин «организация» употребляется в значении "процесс" в следующем определении:

* организация обозначает деятельность по разработке новых производственных норм, налаживанию устойчивых связей

организация как неотъемлемый атрибут какого-либо объекта, его свойство иметь упорядоченную структуру

организация как искусственно созданная социальная группа институционального характера, выполняющая определенную общественную функцию

организация как определенное количество людей, вступающих в непосредственное взаимодействие

Термин «организация» употребляется в значении "состояние" в следующем определении:

организация обозначает деятельность по разработке новых производственных норм, налаживанию устойчивых связей

* организация как неотъемлемый атрибут какого-либо объекта, его свойство иметь упорядоченную структуру

организация как искусственно созданная социальная группа институционального характера, выполняющая определенную общественную функцию
организация как определенное количество людей, вступающих в непосредственное взаимодействие

Термин «организация» употребляется в значении "институт" в следующем определении:
организация обозначает деятельность по разработке новых производственных норм, налаживанию устойчивых связей

организация как неотъемлемый атрибут какого-либо объекта, его свойство иметь упорядоченную структуру

* организация как искусственно созданная социальная группа институционального характера, выполняющая определенную общественную функцию

организация как определенное количество людей, вступающих в непосредственное взаимодействие

Эффект интеграции, объединение усилий для достижения общих целей

*Командная синергия

Функциональная синергия

Организационная синергия

Системная синергия

Миссия организации – это...

* социальное предназначение, то, что общество ожидает от функционирования данной организации, и, в первую очередь, удовлетворения каких-либо своих потребностей
конкретное конечное состояние, к которому стремится организация, и достижение которой является для нее желательным в процессе деятельности

распределение членов организации по иерархической лестнице в соответствии с социальными ролями и статусами

неотъемлемый атрибут какого-либо объекта, его свойство иметь упорядоченную структуру

Цель организации – это

* желаемый планируемый результат или те рубежи, которые члены организации пытаются достичь для удовлетворения коллективных потребностей

совершенствование системы профессионального отбора и расстановки кадров, социальная организация деятельности коллективов

совместная деятельность людей

опосредование власти через иерархию ролей и статусов

Совокупность ценностей, обычаев, традиций, норм, верований и предположений, воплощенных в различных сторонах деятельности организации – это

желаемый планируемый результат или те рубежи, которые члены организации пытаются достичь для удовлетворения коллективных потребностей

миссия организации

* организационная культура

социально-психологический климат организации

Носителями организационной культуры являются

*люди

социальные системы

психика человека

региональные системы

Функция организационной культуры, направленная на реализацию работником возможности лучше осознать мир и свое в нем предназначение, определить свое место и статус в определенном коллективе людей, познать свое «я», называется:

* познавательная

ценностеобразующая

нормативно-регулирующая

инновационная

Функция организационной культуры, направленная на формирование у людей взглядов и отношений к смыслу жизни и правильного понимания тех ценностей, которые предлагает окружающая среда, называется:

познавательная

* ценностеобразующая

Нормативно-регулирующая

инновационная

Функция организационной культуры, направленная на идентификацию работниками себя с организацией, задающая регулирующие нормы поведения работников называется:

познавательная

ценностеобразующая

* нормативно-регулирующая

инновационная

Функция организационной культуры, помогающая организации выжить в условиях конкурентной борьбы, занять передовые позиции в экономике, называется:

познавательная

ценностеобразующая

нормативно-регулирующая

* инновационная

Функция организационной культуры, направленная на создание эффективной системы материального и социального стимулирования, называется:

познавательная

ценностеобразующая

* мотивирующая

инновационная

Уровень организационной культуры (по Э.Шейну), который включает в себя такие видимые внешние факторы, как применяемая технология и архитектура, использование пространства и времени, наблюдаемое поведение это
уровень нововведений (инновационный)
уровень провозглашаемых ценностей (подповерхностный)
уровень базовых предположений (глубинный)
*уровень артефактов (поверхностный)

Уровень организационной культуры (по Э.Шейну), который включает в себя цели, стратегии и философию, ценности и верования, разделяемые членами организации это
уровень нововведений (инновационный)
* уровень провозглашаемых ценностей (подповерхностный)
уровень базовых предположений (глубинный)
уровень артефактов (поверхностный)

Уровень организационной культуры (по Э.Шейну), который включает в себя скрытые и принимаемые на веру предположения, к которым относятся особенности восприятия, мысли и чувства, подсознательные убеждения и представления это
уровень нововведений (инновационный)
уровень провозглашаемых ценностей (подповерхностный)
* уровень базовых предположений (глубинный)
уровень артефактов (поверхностный)

Какая функция организационной культуры усиливает вовлеченность в дела организации и преданность ей?
*мотивационная
функция имиджа
адаптационная
регулирующая

Культура низкого риска и быстрой обратной связи по Т. Дейлу выражается:
*малым риском, служащих поощряют вести интенсивную деятельность;
небольшим риском, медленной обратной связью, вниманием сотрудников и руководства концентрируется на техническом совершенстве;
высоким риском, предельно высокими инвестициями, медленной обратной связью, длительным процессом принятия решений.
низкой степенью привлечения работников к установлению целей

Акофф для анализа культуры организаций выбрал:
*отношения власти в группе или организации
ценностные ориентации личности
высоко значимые различия в поведении менеджеров и специалистов
уровень риска и скорость получения обратной связи

Социальные технологии представляют собой...

* совокупность способов, методов, средств, приемов организации человеческой деятельности с целью воздействия на социальные процессы и социальные системы
ожидание общества от функционирования конкретной организации и удовлетворения каких-то своих потребностей
конкретно-социологическое изучение проблемы управления
отрасль социологического знания, изучающая закономерности функционирования социальных отношений

Объектом социальных технологий выступают...

* люди, их взаимодействие, отношения, малые и большие социальные группы, институты, организации
управленческие процессы, протекающие в обществе
изучение, оценка и совершенствование процессов управления
психика человека

Функцией социальных технологий не является:

создание социальных управленческих инноваций

* изучение психологических особенностей личности в управленческой деятельности
объединение технических и гуманитарных знаний
формирование нового гуманитарно-технологического мышления

Социальные технологии, прогнозирующие динамику общественно-политических, экономических и социокультурных изменений, относятся к:

информационные социальные технологии

* стратегические социальные технологии

обучающие социальные технологии

внедренческие социальные технологии

Социальные технологии, использование которых дает возможность оценить проблемную, либо конфликтную ситуацию в регионе, городе, отрасли, относятся к:

* информационные социальные технологии

стратегические социальные технологии

обучающие социальные технологии

внедренческие социальные технологии

Социальные технологии, которые предполагают знакомство с новыми, адаптированными методами и способами управленческой деятельности, относятся к:

информационные социальные технологии

стратегические социальные технологии

* обучающие социальные технологии

внедренческие социальные технологии

Социальные технологии, используемые на уровне региона, класса, партии..., относятся к:

микротехнологии

мезотехнологии

* макротехнологии

кабинетные технологии

Социальные технологии, используемые на уровне города, крупных трудовых коллективов, относятся к:

микротехнологии

* мезотехнологии

макротехнологии

кабинетные технологии

Социальные технологии, рассчитанные на небольшие объединения людей, относятся к:

* микротехнологии

мезотехнологии

макротехнологии

кабинетные технологии

К какой группе видов социальных технологий относятся кабинетные технологии?

* с позиций выполняемых консультантом работ

с позиций сфер управления Российского государства

по срокам действия

в соответствии с уровнем общественных отношений

Основной целью социологической диагностики является:

* установление достоверности информации о социальном объекте и окружающей его среде, прогнозирование его возможных изменений и влияния на другие социальные объекты

практическое решение проблем общественной жизни

конкретное эмпирическое изучение той или иной социальной ситуации

изложение основных принципов и методологии исследования, его организации и процедуры проведения

Диагностика представляет собой:

* основанную на теоретических идеях и исследовательских методах технологию

комплексного анализа состояния социальных объектов

отрасль социологического знания в управлении

функцию социологии управления

основной подход к пониманию природы социологии управления

Специфика нормативного подхода к диагностике состоит:

в формировании стремления к максимальной алгоритмизации процесса получения информации

* четкое определение социальных параметров объекта, характеризующих его конечное состояние, заданное как социально желательное

в обеспечении объекту возможности наилучшим образом достигнуть цели в определенной ситуации

в избегании жесткой формализации диагностических средств

Специфика ситуативного подхода к диагностике состоит:

в формировании стремления к максимальной алгоритмизации процесса получения информации

четкое определение социальных параметров объекта, характеризующих его конечное состояние, заданное как социально желательное

* в обеспечении объекту возможности наилучшим образом достигнуть цели в определенной ситуации

в избегании жесткой формализации диагностических средств

Специфика предметного подхода к диагностике состоит:

* в формировании стремления к максимальной алгоритмизации процесса получения информации

четкое определение социальных параметров объекта, характеризующих его конечное состояние, заданное как социально желательное

в обеспечении объекту возможности наилучшим образом достигнуть цели в определенной ситуации

в избегании жесткой формализации диагностических средств

Специфика проблемного подхода к диагностике состоит:

в формировании стремления к максимальной алгоритмизации процесса получения информации

четкое определение социальных параметров объекта, характеризующих его конечное состояние, заданное как социально желательное

в обеспечении объекту возможности наилучшим образом достигнуть цели в определенной ситуации

* в избегании жесткой формализации диагностических средств

Результатом социальной диагностики является:

* описание объекта в системе показателей

подбор инструментария

методология исследования

выбор методов исследования

Одним из значений социальных технологий является:

* социальное познание

миссия организации

иерархия отношений

фактор производительности труда

Объектом социальных технологий выступают...

* люди, их взаимодействие, отношения, малые и большие социальные группы, институты, организации

управленческие процессы, протекающие в обществе

изучение, оценка и совершенствование процессов управления

психика человека

фактор производительности труда

Практические задания для проведения экзамен (приведены примеры)

Задание 1. Исследовать характер взаимоотношений в двух трудовых коллективах: психологический климат, характер взаимосвязей членов коллектива, стиль отношений по вертикали, по горизонтали, степень авторитета и эффективность деятельности бригадиров и мастеров. На основании анализа составить рекомендации по устранению отрицательных явлений во взаимодействии межличностного и межгруппового плана.

Характер взаимоотношений внутри двух трудовых коллективов показан на социограммах (рис. 1., рис. 2.). Каждый коллектив состоит из двух строительных бригад. Бригада 1 и бригада 2 в каждом коллективе связаны единым технологическим процессом возведения одного строительного объекта.

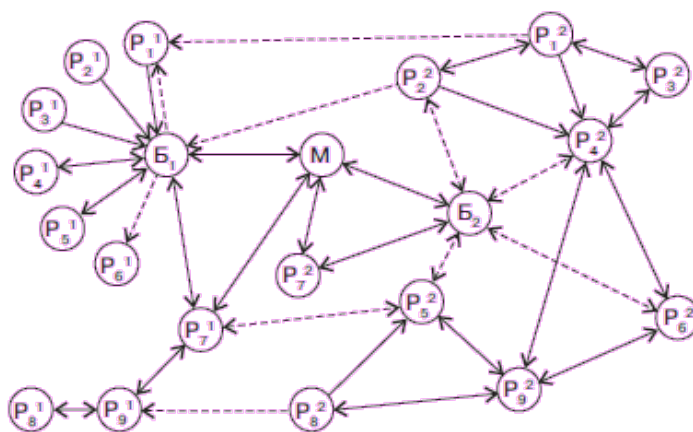


Рис. 1. Социограмма трудового коллектива А

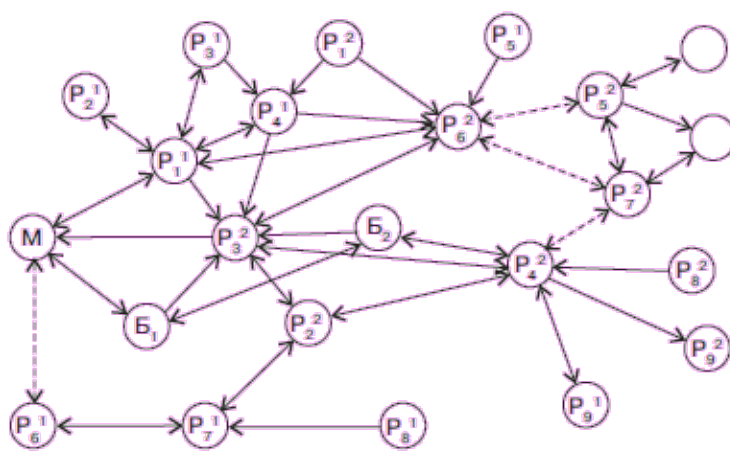


Рис. 2. Социограмма трудового коллектива Б

М – мастер участка; Б1 – бригадир первой бригады; Б2 – бригадир второй бригады; Р1 – Р1 – рабочие первой бригады; Р2 – Р2 – рабочие второй бригады;

→ – положительная реакция (симпатия, дружба, уважение) на человека;

↔ – взаимные положительные реакции;

----- – негативная реакция (неприязнь, антипатия, неуважение);

<----> взаимная негативная реакция;

О – лицо, постороннее по отношению к производственному коллективу

Задание 2. Какие методы мотивации могут обеспечить реализацию физиологических потребностей персонала и потребности в безопасности (пирамида потребностей А. Маслоу)? Почему реализация этих потребностей является основой эффективной мотивации персонала в целом?

Задание 3. В таблице дать определение стилю управления и привести в пример ситуации, в которых данный стиль будет наиболее эффективным

	Авторитарный стиль	Демократический стиль	Либеральный стиль
описание			
Ситуации применения			

Задание 4. В таблице дать анализ достоинств и недостатков двух противоположных стилей. Почему для эффективной управленческой деятельности необходима их интеграция.....

	Стиль управления ориентированный на задачу	Личностно-ориентированный стиль управления
плюсы		
минусы		
интеграция		

Задание 5. Решите ситуационную задачу. В бригаде работают несколько человек, выполняя одинаковую работу. Но один из членов бригады работает качественнее и проявляет бóльшую активность, тем самым обеспечивает лучший результат работы всей бригады. Начальник, видя это, дает этому работнику бóльшую премию, чем остальным. Получив зарплату, все возмутились, почему им заплатили меньше, чем тому, которого они тут же обвинили в подхалимаже, отношение к нему изменилось, возникла зона

напряжения в коллективе. Объясните происходящее с точки зрения социально-психологических законов взаимодействия, почему так случилось, как возможно предотвращать подобные ситуации и как возможно урегулировать ситуацию...

Задание 6. Решите ситуационную задачу. В коллективе отдела одного НИИ газовой промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями. В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций.

Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты.

Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось.

Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления?

Определите:

тип конфликта;

состав конфликтующих сторон;

поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации;

методы и конкретные пути разрешения конфликта.

Задание 7. Решите ситуационную задачу. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте

возможные варианты.

Задание 8. Дайте оценку следующим принципам..... В 1912 г. российскими предпринимателями было выработано семь принципов ведения дел в России:

1. Уважай власть. Власть - необходимое условие для эффективного ведения дела. Во всем должен быть порядок. В связи с этим проявляй уважение к блюстителям порядка в узаконенных эшелонах власти.

2. Будь честен и правдив. Честность и правдивость - фундамент предпринимательства, предпосылка здоровой прибыли и гармоничных отношений в делах.

3. Уважай право частной собственности. Свободное предпринимательство - основа благополучия государства. Российский предприниматель обязан в поте лица трудиться на благо своей Отчизны. Такое рвение можно проявить только при опоре на частную собственность.

4. Люби и уважай человека. Любовь и уважение к человеку труда со стороны предпринимателя порождает ответную любовь и уважение. В таких условиях возникает гармония интересов, что создает атмосферу для развития у людей самых разнообразных способностей, побуждает их проявить себя с лучшей стороны.

5. Будь верен своему слову. Деловой человек должен быть верен своему слову. «Единожды солгавший, кто тебе поверит». Успех в деле во многом зависит от того, в какой степени окружающие доверяют тебе.

6. Живи по средствам. Не зарывайся. Выбирай дело по плечу. Всегда оценивай свои возможности. Действуй сообразно своим средствам.

7. Будь целеустремленным. Всегда имей перед собой ясную цель. Предпринимателю такая цель нужна, как воздух. Не отвлекайся на другие цели. Служение «двум господам» противоестественно. В стремлении достичь заветной цели не переходи грань дозволенного. Никакая цель не может затмить моральные ценности.

Дайте ответы на следующие вопросы

1. Что из приведенных принципов 1912 г. в полной мере сохранило свою актуальность и в настоящее время, а что отошло на второй план?
2. Какие новые принципы бизнеса должны быть внедрены в практику предпринимательской деятельности в России сегодня?
3. Какие принципы бизнеса считаются сегодня приоритетными?
4. Объясните причины появления новых заповедей.

Задание 9. Решите ситуационную задачу. На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А.

Дополнительная информация:

- 1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;
- 2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижениях по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);
- 3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое, претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

Задание 10. Проведите соответствие стиля поведения в конфликте определенным ситуациям, в которых данный стиль будет наиболее эффективным

Стиль поведения	Возможные ситуации		
Избегание	А. можно добиться результата неконфликтным путем	Б. когда надо смягчить ситуацию, расположить партнера к себе;	В. когда важно сохранить взаимоотношения и частично удовлетворить интересы.
Компромисс	Г. решение проблемы очень важно для обеих сторон;	Д. дать возможность людям остыть и вновь обрести перспективы	Е. у вас дружеские, доверительные взаимоотношения;
Приспособление	Ж. когда вы обладаете достаточным авторитетом и властью, имеете ресурс противостоять;	З. когда требуется быстрое или временное решение;	К. когда вы понимаете, что итог намного важнее для другого, чем для вас;
Сотрудничество	Л. когда вы	М. когда результат очень	О. обе стороны имеют

	чувствуете, что, уступая партнеру, вы мало теряете, ничем особо не жертвуете;	важен и значим для вас;	одинаковую власть или хотят проигнорировать различия в обладании реальной властью.
Соперничество	П. когда избежать возможного разрыва важнее, чем добиться решения;	Р. когда у участников конфликта одинаковая власть и они имеют взаимоисключающие интересы;	С. когда вы находитесь в критической ситуации, требующей молниеносно быстрого реагирования;

Задание 11. Решите ситуационные задачи, составьте свои рекомендации по выработке индивидуального подхода с учетом личностных особенностей подчиненного.

Рекомендации должны содержать ответы на следующие вопросы –

1. о какой акцентуации характера по описанию идёт речь, выберите из списка (шизоидный тип, застревающий или параноидальный тип, тревожно-ответственный или педантичный тип, гипертимный тип).
2. как Вы будете выстраивать отношения с такой личностью, как регулировать рабочие моменты....
3. какие виды деятельности предпочтительней поручать, в каком направлении профессиональной деятельности позитивно раскроются имеющиеся особенности такого подчиненного
4. как оптимизировать отношения данного сотрудника с коллегами...

Основные признаки: волевой, аккуратный, властолюбивый, эгоистичный, агрессивный.

Ситуационный пример: Роман Алексеевич добился своей должности исключительно благодаря своим пробивным качествам, а не квалификации. Поставив своей целью занять должность начальника отдела, он медленно, но верно, не отступая от намеченного курса, за два года решил свою задачу. Он твердой рукой вел свой «корабль» к цели, тщательно продумывал любую мелочь, умел все четко организовать, был удивительно аккуратным человеком, однако нельзя сказать, что он стал хорошим начальником. Первое, что он сделал, придя в отдел, – дал понять, что он здесь хозяин. Всех людей, которые чем-то ему не нравились или как-то досадили ему в прошлом, он проучил, используя выговоры и штрафы, придираясь к ним по пустякам. Со своими подчиненными держался заносчиво и никогда не выслушивал их предложений и советов. Критику в свой адрес от подчиненных он словно не слышал, зато похвалы очень любил.

Задание 12. Решите ситуационные задачи, составьте свои рекомендации по выработке индивидуального подхода с учетом личностных особенностей подчиненного.

Рекомендации должны содержать ответы на следующие вопросы –

1. о какой акцентуации характера по описанию идёт речь, выберите из списка (шизоидный тип, застревающий или параноидальный тип, тревожно-ответственный или педантичный тип, гипертимный тип).
2. как Вы будете выстраивать отношения с такой личностью, как регулировать рабочие моменты....
3. какие виды деятельности предпочтительней поручать, в каком направлении профессиональной деятельности позитивно раскроются имеющиеся особенности такого подчиненного
4. как оптимизировать отношения данного сотрудника с коллегами...

Основные признаки: замкнутость, обособленность, медлительность, самостоятельность, подчинение чувств рассудку.

Ситуационный пример: главный инженер **Дмитрий Сергеевич** был прекрасным работником и всю свою жизнь посвятил работе в ущерб личной жизни. Он был профессионалом высокого класса в своей области и работал хоть и медленно, но тщательно. Но, несмотря на это, сослуживцы недолго любили его, так как он, как им казалось, ставил себя выше их.

Он никогда не подходил к ним поболтать и посмеяться, ничего не рассказывал о себе и общался только с двумя-тремя такими же, как он. **Дмитрий Сергеевич** редко участвовал в неформальных мероприятиях, устраиваемых сотрудниками, а если и приходил, то садился в угол и читал книгу. Но больше всего их раздражало, что если к нему подойдешь с вопросом по работе, он либо очень вежливо ответит: «Я занят», – либо начнет говорить что-то очень сложное и заумное. Впрочем, и сам он за помощью никогда не обращался.

Задание 13. Определить из перечисленных признаков к какому виду манипулирования они относятся (экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое).

1) необоснованное снижение уровня оплаты труда, задержки и невыплаты (ПРИМЕРЫ)

2) обнародование фактов в последовательности, создающей превратное представление о политических лидерах, партиях, движениях. (ПРИМЕРЫ)

3) эти манипуляции в действительности являются простейшими и входят в состав всех вышеперечисленных. (ПРИМЕРЫ)

4) формирование определенной и, как правило, вредной системы ценностей, культурных штампов, стереотипов поведения (ПРИМЕРЫ)

5) затягивание сроков решения вопросов, запутывание заявителя в лабиринте многочисленных инстанций и ответственных лиц; неисполнение управленческих функций (ПРИМЕРЫ)

Задание 14. Решите ситуационную задачу. Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре. Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

Задание 15. Как перечисленные способы манипуляции могут использоваться в сфере делового общения и в системе управления? Раскройте суть манипуляции

Забота _____

Повторение информации _____

Раздражение оппонента _____

Лесть _____

Взывание к совести _____

Игра на чувстве вины _____

Задание 16. Заполните таблицу, выбрав из первой колонки жесты лжи, обмана, неискренности

<i>Жесты партнера</i>	<i>Установите жесты неискренности, лжи, обмана</i>
1. Легкое прикосновение рукой рта во время говорения 2. Ослабление воротничка 3. Прикосновение к носу 4. Потирание века 5. Кисти рук соединены кончиками пальцев 6. Руки в карманах 7. Манипуляции с очками	

Задание 17. Ваш подчиненный визуал (а может Ваш вышестоящий руководитель), каким образом Вы будете строить общение с ним, чтобы донести соответствующую информацию (проект, творческая идея, оригинальная концепция...). Что важно учесть в дистанции, манере говорить, внешней презентации, словах?

Задание 18. Ваш подчиненный аудиал (а может Ваш вышестоящий руководитель), каким образом Вы будете строить общение с ним, чтобы донести соответствующую информацию (проект, творческая идея, оригинальная концепция...). Что важно учесть в дистанции, манере говорить, внешней презентации, словах?

Задание 19. Решите ситуационную задачу. Подчиненный оказывает своему непосредственному руководителю мелкие услуги: *достать дефицитное лекарство; привезти из командировки интересный редкий предмет искусства, из отпуска небольшой презент; в день его рождения или другой праздник поздравить его прочувствованнее, чем другие, или сделать лучший подарок, занять для Вас очередь и т.д. и т.п.* Все это подается как проявление искреннего уважения.

Дайте анализ

Какова цель манипуляции _____

Что является мишенью воздействия _____

Какие манипулятивные приемы используются _____

Способ защиты от манипуляции _____

Задание 20. Вспомните основные коммуникативные барьеры. Проанализируйте ситуацию, которая возникла у бригадира, с точки зрения коммуникации. *Бригадиру строителей нужно было поправить покривившуюся балку на самом видном месте. Он влез туда с новичком, поддел стойку ломом и приказал рабочему: «Бей по ребру!» Парень удивился и переспросил. Бригадир повторил приказ. Тогда парень размахнулся и ударил кувалдой по ребрам бригадира. Бригадир упал с 3-го этажа (к счастью, в сугроб). Суд новичка оправдал: «Прежде чем отдавать команды, нужно объяснить, что имеется в виду»*

Задание 21. Классификация вопросов в беседе. Заполните таблицу, проведите сравнительный анализ открытых и закрытых вопросов

	Открытые вопросы	Закрытые вопросы
--	------------------	------------------

Целью является.....		
Примеры		
Плюсы.....		
Минусы.....		
Применение в ситуации		

Задание 22. Анализ различных вариантов открытых вопросов и их назначения

	<i>описание</i>	<i>Примеры вопросов</i>	<i>Ситуации применения</i>
<i>Вопросы на уточнение</i>			
<i>Вопросы на отражение чувств</i>			
<i>Вопросы на развитие мысли (получение дополнительной информации)</i>			
<i>Вопросы на отношение к кому-нибудь, к чему-нибудь</i>			
<i>Вопросы на понимание</i>			

Задание 23. Решите ситуационную задачу.....Мария (возраст –22 года) работает в организации год. Ее принимала на работу Людмила (возраст –25 лет). Людмила опытнее, старше, выше по должности, но работает в другом отделе и не является начальником Марии. Мария с уважением и благодарностью относится к Людмиле. В один из напряженных рабочих дней Людмила обращается к Марии с просьбой помочь выполнить срочную работу, но Мария очень загружена своей не менее срочной работой и вынуждена отказать Людмиле

Людмила: «Сделай, пожалуйста, эту срочную работу! В моем отделе сегодня нет сотрудников, а сдавать надо срочно!»

Мария: «Извини, у меня нет времени, я должна свою срочную работу сделать. В другое время я обязательно сделала бы, но не сейчас. Сделай сама!» Людмила очень рассердилась.

Мы видим, что Мария в своем ответе дает указание Людмиле («Сделай сама!»), хотя по статусу и опыту работы она стоит ниже Людмилы.

Какой ответ был бы наиболее уместен в данной ситуации, чтобы решить одновременно две задачи – предотвратить конфликт и отстаивать собственные интересы. Как возможно корректно отказать в представленном случае?

Задание 24. Решение ситуационной задачи.

При посещении цеха директор завода заметил начальнику: «Что-то о вас вообще ничего не слышно». Начальник цеха на это сказал: «Цех работает нормально. Сейчас никаких проблем, которые надо было бы обсудить с вами». Директор ответил: «Это удивительно. От ваших коллег нередко я слышу немало интересного. Они часто просят у меня совета». Начальник цеха из этого заключил, что директор заинтересован в том, чтобы у него спрашивали о решениях, которые он сам прежде принимал в зоне своей ответственности, или, по крайней мере, ставили его в известность заранее. Он стал действовать соответственно и увидел, что поведение директора по отношению к нему, которое ранее ему казалось несколько необычным, полностью изменилось.

Вопросы.

1. К чему подтолкнул директор начальника цеха?

2. Должен ли хороший директор радоваться тому, что начальник цеха действует самостоятельно? К чему приводит обратная ориентация?

Задание 25. По Э. Берну каждое человеческое существо располагает ограниченным репертуаром эго-состояний, подразделяющихся на три типа.

Родительские эго-состояния заимствованы у родительских фигур и воспроизводят чувства, установки, повеление и реакции этих людей.

Взрослые эго-состояния занимают независимым сбором и обработкой информации и оценкой вероятностей, что является основой для действия.

Детские эго-состояния являются следами детства индивида и воспроизводят его поведение и психическое состояние в какой-то конкретный или переломный момент его развития, используя, однако, возросшие возможности, имеющиеся в распоряжении взрослого человека. Каким образом с точки зрения данной классификации объясняются источники профессиональных конфликтов?

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся производится в соответствии с Пл КубГАУ 2.5.1 «Текущий контроль успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся».

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия

сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка «**отлично**» — выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «**хорошо**» — основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка «**удовлетворительно**» — имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка «**неудовлетворительно**» — тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом

Показатель	Градации	Баллы
Соответствие доклада заявленной теме, цели и задачам проекта	соответствует полностью	2
	частично соответствует (отступления)	1
	в основном не соответствует	0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	структурировано, обеспечивает	2
	структурировано, не обеспечивает	1
	не структурировано, не обеспечивает	0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ обращённый к аудитории	рассказ без обращения к тексту	2
	рассказ с обращением к тексту	1
	чтение с листа	0
Доступность доклада в содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	доступно без уточняющих вопросов	2
	доступно с уточняющими вопросами	1
	недоступно с уточняющими вопросами	0
Целесообразность, инструментальность, наглядности, уровень использования	целесообразна	2
	целесообразность сомнительна	1
	не целесообразна	0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	соблюден (не превышен)	2
	превышение без замечания	1
	превышение с замечанием	0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы существу доклада	все ответы чёткие, полные	2
	некоторые ответы нечёткие	1
	все ответы нечёткие/неполные	0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	владеет свободно	2
	иногда был неточен, ошибался	1
	не владеет	0

Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	ответил на все вопросы ответил на большую часть вопросов не ответил на большую часть вопросов	2 1 0
---	---	-------------

Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:

Оценка «отлично» – 15-18 баллов.

Оценка «хорошо» – 13-14 баллов.

Оценка «удовлетворительно» – 9-12 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» – 0-8 баллов.

Критериями оценки эссе являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, степень раскрытия разных точек зрения на исследуемую проблему и качество формулирования собственного мнения соблюдения требований к оформлению.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите эссе: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению, выступление докладчика было логически выверенным, речь – ясной, ответы на вопросы – уверенными и обоснованными.

Оценка «хорошо» — основные требования к эссе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём эссе; имеются упущения в оформлении, не четкости при ответах на вопросы.

Оценка «удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к эссе. В частности: тема освещена не полностью; допущены фактические ошибки в содержании; речь докладчика не структурирована, допускались неточности при ответах на вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» — тема эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или речь докладчика логически не выдержана, отсутствует новизна исследования, докладчик испытывает затруднения при ответах на вопросы.

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении опроса.

Оценка «отлично» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за ответ, в котором озвучено менее половины требуемого материала или не озвучено главное в содержании вопроса с отрицательными ответами на наводящие вопросы или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

Критерии оценки научной дискуссии:

Оценка «5» (отлично) ставится, если: обучающийся полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.

Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если: ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации

Критерии оценивания участия в деловой игре:

Результат выполнения деловой игры оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания и деловой игры соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

Критерии оценивания выполнения кейс-задания:

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

Критерии оценивания выполнения творческого задания:

Оценка «отлично» – обучающийся правильно выполнил творческое задание, предложил интересные оригинальные варианты решения проблемы, а также разработки предложений, мини-проекта по обозначенной теме, оформил результаты творческого задания в доклад-презентацию. Показал отличные умения и навыки решения профессиональных задач в рамках учебного материала.

Оценка «хорошо» – обучающийся выполнил творческое задание, оформил результаты в доклад-презентацию. Показал хорошие умения и навыки решения профессиональных задач в рамках учебного материала.

Оценка «удовлетворительно» – Обучающийся выполнил творческое задание. Показал удовлетворительные умения и навыки решения простейших профессиональных задач в рамках учебного материала.

Оценка «неудовлетворительно» – Обучающийся не выполнил творческое задание. Умения и навыки решения профессиональных задач отсутствуют.

Критерии оценки выполнения личностного портфолио – метод позволяющий формировать умение определять и верно оценивать свои возможности, личностные качества, в связи с чем, определять перспективу личностного роста и развития, составлять план саморазвития, формировать навыки рефлексивной, оценочной деятельности, развивать способность к самодетерминации. Личностное портфолио включает серию диагностических методик на изучение личностных особенностей, потребностно-мотивационной сферы, эмоционально-волевой сферы, поведенческой сферы....Оценка личностного портфолио зависит от глубины самоанализа, личностной работы, которая включает также построение перспективы личностного роста, рефлексии собственных изменений.

Критерии оценки знаний студентов при проведении экзамена

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов экзаменационного билета и умение уверенно применять их на практике, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на экзамен, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на экзамен вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания на практике.

Тестовые задания

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 85 % тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 70 % тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 51 %.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

Критерии оценки на экзамене

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающемуся усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, допустившему погрешности в ответах на экзамене или выполнении экзаменационных заданий, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно»

выставляется обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценки «зачтено» и «незачтено» выставляются по дисциплинам, формой заключительного контроля которых является зачет. При этом оценка «зачтено» должна соответствовать параметрам любой из положительных оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»), а «незачтено» – параметрам оценки «неудовлетворительно».

Основная учебная литература:

Основная учебная литература:

1. Дедушева, Л.А. Социология и психология управления / Л.А. Дедушева, М.Н. Кузина, Е.В. Астратенкова. – М.: Русайнс, 2019. – 352 с.
2. Королев, Л. М. Психология управления : учебное пособие / Л. М. Королев. - 7-е изд. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°» – 2019. - 184 с. - ISBN 978-5-394-03265-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091128>
3. Кох М. Н. Психология в управлении организацией : учеб. пособие / М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 96 с. – Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=9634>
4. Николаев, А. А. Социология управления : учебник / А.А. Николаев.– Москва : ИНФРА-М, 2019. – 317 с. – Режим доступа : <https://znanium.com/read?id=343258>

Дополнительная учебная литература:

1. Овсянникова Е.А. Психология управления: уч. Пособие/ Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова – М: ФЛИНТА, 2020. – 222 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=360406>
2. Малышев К.Б. Психология управления: учебное пособие/К.Б. Малышев, О.А. Малышева, А.Н. Баламут. – М: Инфра-Инженерия, 2022. – 160 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=417157>
3. Кох М. Н. Психология межличностного взаимодействия : учеб. пособие / М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2022. – 104 с. – Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=11761>
4. Кох М.Н., Петренко Т.В. Коммуникативистика и управление конфликтами : учеб. пособие / М. Н. Кох, Т. В. Петренко – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 102 с – Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=9549>

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

№	Наименование	Тематика	Ссылка
---	--------------	----------	--------

1	Znanium.com	Универсальная	https://znanium.com/
2	IPRbook	Универсальная	http://www.iprbookshop.ru/
3	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	https://edu.kubsau.ru/

Перечень Интернет сайтов:

Журнал «Организационная психология и психология труда» [Электронный ресурс]:
Режим доступа: <http://work-org-psychology.ru/>

Журнал «Управление» [Электронный ресурс]: Режим доступа:
<https://upravlenie.guu.ru/jour>

Журнал «Организационная психология» [Электронный ресурс]: Режим доступа:
<https://orgpsyjournal.hse.ru/about>

Журнал «Менеджмент и кадры» [Электронный ресурс]: Режим доступа:
https://management.socionic.info/ru/mng_18_1-2.html

Журнал «лидерство и менеджмент» [Электронный ресурс]: Режим доступа:
<https://creativeconomy.ru/journals/lim>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Луговский В.А., Сысоева Л.В. Психология и социология управления: МУ по проведению практических (семинарских) занятий и самостоятельной работы обучающихся. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 68 с. Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=7487>

2. Луговский В.А., Сысоева Л.В. Психология и социология управления: МУ по выполнению контрольных работ. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 14 с. Режим доступа: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=7488>

Освоение дисциплины обучающимися производится в соответствии с локальными нормативными актами:

- Пл КубГАУ 2.2.4 «Фонд оценочных средств»;
- Пл КубГАУ 2.5.18 «Организация образовательной деятельности по программам бакалавриата»;
- Пл КубГАУ 2.5.29 «О формах, методах и средствах, применяемых в учебном процессе».

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой

информации посредством использования презентационных технологий; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

11.1 Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений
3	Система тестирования INDIGO	Тестирование

11.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Электронная почта
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	https://www.elibrary.ru/defaultx.asp
2	Гарант	Правовая	http://www.garant.ru/
3	КонсультантПлюс	Правовая	http://www.consultant.ru/

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности.

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
1	Психология и социология управления	Помещение №008 ЭЛ, посадочных мест –25; площадь –62,1 кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

		курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).	
2	Психология и социология управления	Помещение №10 ЭЛ, посадочных мест –30; площадь –36,6кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13
3	Психология и социология управления	Помещение №4 ЭЛ, посадочных мест –100; площадь –125,8кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13
4	Психология и социология управления	Помещение №006 ЭЛ, посадочных мест –52; площадь –82,1кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13
5	Психология и социология управления	Помещение №012 ЭЛ, площадь – 66,7кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

		<p>аттестации специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office;</p>	
--	--	--	--