


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Відокремлений структурний підрозділ
«Криворізький фаховий коледж Національного авіаційного університету»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник начальника коледжу
з навчально-методичної роботи


(підпис) Галина ДАНИЛІНА
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

« 30 » 08 2024 р.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДО ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

з навчальної дисципліни «Психологія управління»
(назва навчальної дисципліни)

спеціальності 073 «Менеджмент»
(код та назва спеціальності)

освітнього ступеня бакалавр

Методичні вказівки до проведення практичних занять для здобувачів освіти денної форми навчання з навчальної дисципліни «Психологія управління»,
(назва навчальної дисципліни)

складені на основі навчальної програми, затвердженої «30» 08 2024 р.
та навчального плану НБ/ТД-20/03.14-073/24
затвердженого «30» 08 2024 р.

Укладач: викладач, к.е.н., спеціаліст вищої категорії, викладач-методист Смирнова Надія Вікторівна
(посада, наук. ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

Методичні вказівки до проведення практичних занять обговорено на засіданні циклової комісії менеджменту, логістики та транспортної інфраструктури
(повна назва циклової комісії)

Протокол № 13
від «27» 08 2024 р.

Голова циклової комісії
С.Смирнова Надія СМІРНОВА
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

ПОГОДЖЕНО

Завідувач

навчально-методичного кабінету

Марина КОЛЬЧАК
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

«27» 08 2024 р.

1 Вступ

Дані методичні вказівки призначені для здобувачів вищої освіти спеціальності 073 «Менеджмент» для підготовки до практичних занять з навчальної дисципліни «Психологія управління».

Метою вивчення навчальної дисципліни «Психологія управління» є ознайомлення здобувачів вищої освіти з психологічними особливостями процесу управління, закономірностями соціальної взаємодії в організації, та особливостями застосування методів психологічного дослідження в роботі з персоналом.

Методичні вказівки складені відповідно до робочої програми навчальної дисципліни і відтворюють її архітектуру.

2 Тематичний план практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	Семестр	
1	2	3	4	
4 семестр				
Розділ №1. «Загальні засади психології управління»				
1.1	Теоретичні основи психології управління	2	4	
1.2	Психологічний зміст теорій управління	2		
1.3	Психологічні закономірності управління	2		
	Всього за розділом №1	6		
Розділ №2. «Психологія керівництва та лідерства»				
2.1	Психологія управлінської діяльності: лідерство і керівництво в організації	2		
2.2	Ефективність різних стилів керівництва управлінського персоналу	2		
2.3	Психологічні основи прийняття керівниками управлінських рішень	2		
2.4	Попередження та розв'язання управлінських конфліктів в організаціях	2		
2.5	Організаційна поведінка	2		
2.6	Психологія ділового спілкування в системі управління персоналом	1		
	Всього за розділом №2	11		
Всього за 4 семестр		17		
Всього за навчальною дисципліною		17		

3 Практичні заняття

РОЗДІЛ №1. «ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ»

Практичне заняття №1.1

Тема роботи: «Теоретичні основи психології управління»

Мета роботи: розглянути сутність та понятійний апарат психології управління.

План

1. З'ясувати сутність науки управління.
2. Розглянути місце організації в системі наукового управління.
3. Визначити особливості об'єкту і предмету психології управління

Питання для обговорення:

1. Надайте визначення поняттю «управління».
2. У яких сферах використовується поняття «управління»?
3. Які риси притаманні процесу управління?
4. Що так соціальне управління?
5. Назвіть об'єкт і суб'єкт управління.
6. Які характеристики має система управління?
7. Надайте визначення поняттю «Організація».
8. Як поняття «організація» трактується різними науковцями?
9. Які вимоги необхідні для існування організації?
10. Що є відправним пунктом управління?
11. Яке місце в теорії управління посідає вчення про мету? Що таке мета організації?
12. Що вивчає теорія вибору цілей?
13. Надайте визначення поняттю «менеджмент» і «управління».
14. Коли, де і для виконання яких завдань почали використовувати поняття «психологія управління»?
15. Які соціально-психологічні системи є об'єктом психології управління?
16. Назвіть проблеми психології управління?
17. Який взаємозв'язок психології управління і теорії та практики управління?
18. Що є об'єктом і предметом соціальної психології управління?
19. Які існують наукові погляди на сутність поняття «управління»?
20. Розкрийте предметний зміст поняття «людський капітал».
21. Надайте визначення психології управління як галузі психологічної науки.

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Виберіть три правильні відповіді з п'яти можливих і опишіть їх практичний зміст. На які три основні проблеми психотехніки були зорієнтовані праці А. Маслоу з метою сприяння здійснення економічно важливих завдань?

- 1.1. Боротьба між «бажаним» і «можливим».
- 1.2. Вибір підходящих людей.
- 1.3. Досягнення найвищої продуктивності праці.
- 1.4. Роль потреб у мотивації праці.
- 1.5. Досягнення бажаних психологічних ефектів.

2. Виберіть три правильні відповіді з п'яти можливих і надайте їм характеристику. Які дві основні лінії економічної психології виділилися з психології праці, коли вчені почали розглядати робоче місце як техніко-економічну систему?

- 2.1. Психологія виробництв.
- 2.2. Психологія права.
- 2.3. Інженерна психологія.
- 2.4. Психологія маркетингу.
- 2.5. Неофрейдизм.

Практичне заняття №1.2

Тема роботи: «Психологічний зміст теорії управління»

Мета роботи: сформулювати уявлення щодо психологічних основ мотивації трудової діяльності і її місця в теорії управління.

План

1. Розглянути сутність мотивів трудової діяльності та надати їм характеристику.

2. Визначити напрями дослідження трудової діяльності.
3. З'ясувати особливості і класифікацію психічних станів у трудовій діяльності.

Питання для обговорення:

1. Що є основою людської поведінки?
2. Який взаємозв'язок потреб і мотивів людини?
3. Які психологічні наслідки у поведінці людини створює відношення «мотив – цілі»?
4. Що є основою мотивів людини?
5. Як рівень мотивації впливає на ставлення людини до праці?
6. Розкрийте зміст класифікації мотивів людини.
7. Які види інтересу до роботи можуть бути у працівника?
8. Назвіть рівні потреб людини згідно А. Маслоу.
9. Які особливості класифікації мотивів трудової діяльності згідно Т. Томашевського?
10. Які причини ускладнюють вивчення мотивів діяльності людини?
11. Назвіть об'єктивні і суб'єктивні чинники мотивації трудової діяльності особистості.
12. Розкрийте предметний зміст наукових концепцій мотивації трудової діяльності.
13. Що таке психічний стан? Як можна класифікувати психічні стани у трудовій діяльності людини?
14. Як можна класифікувати психічні стани залежно від тривалості?
15. Які психічні стани виділяють в залежності від напруженості?
16. Назвіть та надайте характеристику фазам працездатності людини.
17. Які особливості прояву і умови настання втоми з позиції психології?
18. Назвіть компоненти втоми.
19. Розкрийте особливості прояву стадій втоми.
20. Від яких умов залежить кінцева величина втоми?
21. Назвіть види та опишіть особливості прояву специфічних переживань людини.
22. Назвіть та розкрийте причини прояву основних емоційних станів людини.

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Необхідно встановити відповідність між лівими і правими елементами завдання, пояснити свій вибір, а відповідь записати у вигляді правильної комбінації цифр і букв.

Встановіть відповідність.

Характеристика поняття

Назва поняття

- | | |
|---|--------------|
| 1. Спонукальна причина дій і вчинків людей, в основі якої лежать різноманітні потреби | А. Стимул |
| 2. Дія, яка зумовлює динаміку психічних станів індивіда (що позначені як реакція) і співвідносяться до неї як причина до наслідку | Б. Мотивація |
| 3. Сукупність причин психологічного характеру, яка пояснює поведінку людини, її початок, скерованість і активність. | В. Мотив |

Відповідь: 1. __, 2. __, 3. __.

2. Нижче у довільному порядку подані ознаки японської та американської моделей організації.

Виберіть окремо (розділіть) характерні риси японської та американської моделей управління, розкрийте їх практичне значення, а відповідь запишіть у вигляді цифр у порядку їх зростання.

1. Неспеціалізована діяльність.
2. Індивідуальна відповідальність.
3. Підвищена увага до підлеглих («людський» чинник в управлінні).

4. Пожиттєвий найм.
5. Індивідуальне прийняття рішень.
6. Поступова, повільна оцінка і просування.
7. Короткочасний найм.
8. Колективне прийняття рішень.
9. Колективна відповідальність.
10. Формальні, кількісні механізми контролю.
11. Використання людського чинника в управлінні надається другорядне значення.
12. Неформальні, тонкі механізми контролю.
13. Швидка оцінка і просування.
14. Спеціалізована діяльність.

Відповідь.

Японська модель організації: __, __, __, __, __, __, __.

Американська модель організації: __, __, __, __, __, __, __.

3. Виберіть чотири правильні відповіді з семи можливих та опишіть їх практичний прояв. Принципи нешаблонного мислення можна підвести під чотири загальні рубрики:

1. Дослідження тільки тих явищ і предметів, які перебувають у причинно-наслідковому зв'язку.
2. Усвідомлення панівних або полярних ідей.
3. Пошуки різноманітних підходів до явищ.
4. Не відволікатися на оригінальні ідеї, якщо на даний час вони недоречні.
5. Використання випадку.
6. Звільнення з-під жорсткого контролю шаблонного мислення.
7. Діяти за чітко накресленим планом.

4. Встановіть відповідність між правою та лівою частинами завдання, поясніть свій вибір, а відповідь запишіть у вигляді комбінації цифр і букв.

Види груп навчання

1. Тренінг-групи (Т-групи)
2. Групи навчання (S-групи)
3. Гештальттерапія
4. Транзактний аналіз
5. Метод «езален еклетик»
6. Синанон
7. Психодрама, або рольова гра
8. Марафон, або «сконцентрован в часі» група
9. Енкаунтер-тайпс

Ознаки концепції групового навчання

- А. Три стани «Я» - «батько» - «дитина» - «дорослий»
- Б. Потреба у прийнятті, контролі (владі).
- В. Увага акцентується на прояві негативних емоцій, гніву, агресії.
- Г. Спонтанність взаємних реакцій між учасниками групи.
- Д. Акцент на рівності та взаємозалежності учасників.
- Е. Однією із центральних є проблема авторитету, влади.
- Є. Порожній стілець («гаряче місце»).
- Ж. Розігрування проблемної ситуації..

3. Роль лідерів виконують змонтовані магнітофонні записи

Відповідь. 1 __, 2 __, 3 __, 4 __, 5 __, 6 __, 7 __, 8 __, 9 __.

Практичне заняття №1.3

Тема роботи: «Психологічні закономірності управління»

Мета роботи: розглянути методологічні основи психології управління.

План

1. Розглянути методологічний апарат психології управління.
2. З'ясувати особливості спеціальних методів психології управління.

Питання для обговорення:

1. Як трактується поняття «метод» у науковій термінології?
2. Назвіть та розкрийте сутність загальних принципів психології управління.
3. Назвіть та опишіть особливості галузевих принципів психології управління.
4. Надайте визначення поняттю «методологія».
5. Назвіть та розкрийте сутність принципів здійснення соціально-психологічного дослідження.
6. Назвіть конкретні методи соціально-психологічного дослідження та розкрийте їх сутність.
7. Які особливості здійснення наукового спостереження?
8. Яких правил слід дотримуватися при опитуванні?
9. Назвіть основні види тестів.
10. Які етапи передбачає проведення наукового експерименту?
11. Які особливості методу вивчення документів?
12. Яка сутність методу соціометрії?

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Тестове завдання

Стресодіагностика: чи схильні Ви до стресу? У кожній з шести груп відповідей необхідно підкреслити ті, які відповідають Вашому характеру.

1.
 - а) у роботі, у стосунках з представниками протилежної статі, у спортивних та азартних іграх Ви не боїтеся конкуренції та проявляєте агресивність;
 - б) якщо Ви у грі втрачаєте декілька балів і якщо представник протилежної статі не реагує певним чином на Ваші найперші знаки уваги, то Ви «виходите з гри»;
 - в) Ви уникаєте будь-якої конфронтації.
2.
 - а) Ви хочете досягти великого успіху;
 - б) Ви схильні до «очікування біля моря погоди»;
 - в) Ви шукаєте будь-який привід, щоб уникати роботи.
3.
 - а) Ви схильні працювати швидко, і дуже часто Вам кортить закінчити справу швидше;
 - б) Ви сподіваєтеся, що хто-небудь буде Вас «підганяти»;
 - в) коли Ви увечері повертаєтеся додому, то думаєте про те, що сьогодні було на роботі.
4.
 - а) Ви розмовляєте надто швидко та голосно. У розмові можете висловлювати надто критичні думки та перебиваєте інших;
 - б) коли Вам відповідають «ні», Ви реагуєте спокійно;
 - в) Вам важко висловлювати свої думки.
5.
 - а) Вам часто буває нудно;
 - б) Вам подобається нічого не робити;
 - в) Ви дієте у відповідності з бажаннями інших людей, а не своїми власними.
6.
 - а) для Вас характерним є швидко ходити, їсти, пити;
 - б) якщо Ви забули щось зробити, Вас це не турбує;
 - в) Ви стримуєте свої емоції.

Підрахунок балів За вибір кожного варіанту «а» – 6 балів, «б» – 4 бали, «в» – 2 бали.

24-36 балів: Ви в найвищій мірі схильні до стресу, у Вас навіть можуть з'явитися симптоми хвороб, що викликані стресом, таких як серцева недостатність, хвороби шлунку. З Вами, скоріш за все, дуже важко спілкуватися. Найголовнішим для Вас має бути оволодіння навичками заспокоєння, цього потребуєте і Ви, й ті, хто оточує Вас.

18-24 балів: Ви людина спокійна і не схильна до стресу. Якщо Ви набрали більше 18 балів, то Вам можна порадити бути більш терплячим до оточуючих. Це дозволить Вам досягати більшого.

12-18: Ваша бездіяльність теж може стати причиною Вашого стресу. Ви, скоріш за все, дуже цим дратуєте близьких людей. Побажання – більшої впевненості у собі! Вам належить скласти перелік своїх позитивних якостей і вдосконалювати кожне з них.

РОЗДІЛ №1. «ПСИХОЛОГІЯ КЕРІВНИЦТВА ТА ЛІДЕРСТВА»

Практичне заняття №2.1

Тема роботи: «Психологія управлінської діяльності: лідерство і керівництво в організації»

Мета роботи: з'ясувати сутність, роль та місце лідерства та керівництва в психології управління.

План

1. Розглянути сутність та роль лідерства в психології управління.
2. З'ясувати особливості теорії лідерства в психології.
3. Визначити місце та значення теорії «рис лідерства» та теорії функцій в психології управління.
4. Сформулювати уявлення щодо сутності та значення лідерства та керівництва в колективі.

Питання для обговорення:

1. Як визначається лідерство як психологічний феномен?
2. Надайте визначення поняттю «лідер».
3. Яка роль лідера в колективі?
4. Які риси допомагають працівнику стати лідером у колективі?
5. Як трактували і розглядали роль лідера в колективі у різні історичні часи?
6. Як розглядається роль лідерства у сучасній соціології і філософії?
7. Які види впливу здійснюють лідери на колектив?
8. Назвіть та розкрийте сутність видів влади лідера в колективі.
9. Розкрийте предметний зміст теорій лідерства.
10. Яка сутність теорії еліти?
11. Як розглядають роль лідера з позиції теорії біхевіоризму?
12. Як проявляється фактор гелікоптера в теорії лідерства?
13. На чому основана концепція лідерства?
14. Які ситуаційні змінні впливають на ефективність лідерства?
15. Які елементи і чому повинен об'єднувати обґрунтований підхід до процесу лідерства?
16. Які відмінності між лідером і керівником в колективі?
17. Який погляд на сутність керівництва і лідерства в психологічній літературі?
18. Чому керівництво вважається мистецтвом управління?
19. Які види влади виділяють залежно від засобів впливу?
20. Які особливості ділового і емоційного лідерства?

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Знайдіть відповідності між початком і закінченням фраз, поясніть свій вибір.

- | | |
|---|---|
| 1. МЕНЕДЖЕР – це людина, | А ... на яку офіційно покладені функції управління колективом і організації його діяльності. |
| 2. УПРАВЛІННЯ – свідомий і цілеспрямований процес ... | Б ... спеціальних методів планування, регулювання і контролю господарської діяльності з метою підвищення її ефективності. |
| 3. МЕНЕДЖМЕНТ – управління виробництвом засобами ... | В ... яка організовує конкретну роботу певного числа працівників, керуючись сучасними методами. |
| 4. КЕРІВНИК – особа, | Г ... впливу на свідомість і поведінку окремих індивідів або членів групи, колективу організації з метою підвищення організованості та ефективності їх спільної діяльності. |

2. Виберіть п'ять правильних відповідей з семи можливих та обґрунтуйте свій вибір.

А. Для вчених і менеджерів циклотомічного типу характерні:

1. Переважання «потягу до форми» над «потягом до змісту».
2. Багатогранність захоплень.
3. Екстенсивний характер захоплень.
4. Сильні художні тенденції.
5. Схильність до надмірної чутливості.
6. Наочно-імпіричний напрям у роботі.
7. Здатність збирати конкретний матеріал.

Б. Для вчених і менеджерів шизотемічного типу характерні:

1. Любов до строгої побудови.
2. Схильність до накопичування.
3. Кабінетна вченість.
4. Схильність до ірреального.
5. Здатність описувати конкретні факти.
6. Непрактичність.
7. Любов до формального.

3. Встановіть відповідність між лівими і правими елементами завдання, доведіть правильність свого вибору, а відповідь опишіть у вигляді правильної комбінації букв та цифр. Одній букві відповідає три-чотири цифри.

Управлінський статус

А. ЛІДЕР

Б. КЕРІВНИК

Управлінські можливості

1. Не несе відповідальність за групу перед законом.
2. Представляє свою групу у зовнішніх організаціях.
3. Наділений офіційними санкціями.
4. Призначається офіційно.
5. Обмежений внутрішньо груповими відносинами.
6. Висувається стихійно.
7. Несе відповідальність за групу перед законом.

Відповідь: А __, __, __, __

В __, __, __, __.

Практичне заняття №2.2

Тема роботи: «Ефективність різних стилів керівництва управлінського персоналу»

Мета роботи: сформулювати уявлення щодо сутності, сфер застосування та ефективності стилів керівництва в психології управління.

План

1. Розглянути сутність стилів керівництва та лідерства.
2. З'ясувати особливості аналізу ефективності лідерства та дослідження співвідношення елементів різних стилів.
3. Ознайомитися з методикою кількісної оцінки стилю керівництва К. Вернера.
4. Визначити особливості одновимірного і двовимірного описів стилів керівництва.

Питання для обговорення:

1. Надайте характеристику стилям керівництва згідно К. Левіна.
2. Які особливості прояву авторитарного, демократичного і вільного лідерства?
3. Як проявляється «категорія уваги» і «налагодження структури» у поведінці лідера?
4. Назвіть причини труднощів у діяльності керівників середньої ланки управління.
5. Які риси керівника дозволяють йому досягти успіху?
6. Розкрийте практичний зміст кількісної оцінки стилю керівництва згідно К. Вернера.
7. Надайте характеристику типам управлінської поведінки керівника.
8. Які стилі керівництва згідно К. Вернера вважаються протилежними і чому?

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Виберіть чотири правильні відповіді з семи можливих і опишіть їх сутність.

А. Існує така типологія стилів керівництва:

1. Анархічний.
2. Публічний.
3. Невтручання.
4. Ліберальний.
5. Демократичний.
6. Колегіальний.
7. Авторитарний.

Б. Фахівці розрізняють такі форми авторитарного управління:

1. Завдання.
2. Патріархальне.
3. Пілотаж.
4. Автократичне.
5. Бюрократичне.
6. Харизматичне.
7. Команда.

В. (П'ять правильних із семи) Виділяють такі основні види індивідуальні стилі керівництва:

1. Тепла компанія.
2. Холодний душ.
3. Завдання.
4. Золота середина.
5. Рондо.
6. Команда.
7. Невтручання.

2. В цьому завданні в хаотичному порядку подані типи менеджерів в американській

діловій культурі і типи керівників у практиці вітчизняних ділових відносин.

Розпізнайте їх, опишіть їх практичну поведінку і дайте відповідь у вигляді переліку певних цифр, вибраних із порядкових номерів.

1. Флюгери.
2. Майстри.
3. Борці за справедливість.
4. Гравці.
5. Орачі.
6. Конспіратори.
7. Люди компанії.
8. Борці джунглів.
9. Штабісти.
10. Світлі голови.
11. Імітатори.

Відповідь. Американські менеджери __, __, __, __, __.

Вітчизняні керівники __, __, __, __, __.

Практичне заняття №2.3

Тема роботи: «Психологічні основи прийняття керівниками управлінських рішень»

Мета роботи: розглянути психологічні засади процесу прийняття управлінських рішень.

План

1. З'ясувати функції та структуру діяльності керівника.
2. Розглянути поняття та класифікацію управлінських рішень.
3. Ознайомитися з психологічним механізмом прийняття управлінських рішень.
4. Визначити особливості делегування повноважень як передумов ефективності управлінських рішень.

Питання для обговорення:

1. Назвіть основні функції керівника в колективі.
2. Які загальні психологічні особливості має управлінська діяльність?
3. Які управлінські функції керівника дозволяють поєднати керівну діяльність з організаційною?
4. Назвіть загальні організаційні функції керівника.
5. Які функції керівника розкривають зміст його діяльності?
6. Яка роль управлінських рішень в процесі регулювання виробничо-господарської (господарської) діяльності підприємства?
7. Чим визначається межа компетенцій керівника при прийнятті управлінського рішення?
8. Які особливості інтуїтивних управлінських рішень?
9. Яка роль економічного аналізу при прийнятті управлінського рішення?
10. Розкрийте класифікацію управлінських рішень.
11. Як кількість рівнів управління в організації впливає на якість управлінських рішень?
12. Що відрізняє управлінські рішення від інших?
13. Назвіть показники якості управлінських рішень.
14. Що таке формалізоване рішення?
15. Які особливості багатокритеріальних управлінських рішень?
16. Які позитивні і негативні риси одноосібних і колегіальних управлінських рішень?
17. Які особливості фіксованих, документальних і не документальних управлінських рішень?
18. Які управлінські рішення виділяють залежно від способу вірогідності?
19. Розкрийте сутність етапів розвитку психологічного забезпечення прийняття рішення.
20. Що є основою прийняття репродуктивних рішень?
21. Що таке самоохвалення рішення?

22. Які риси притаманні ситуації прийняття управлінських рішень?
23. Що таке делегування повноважень?
24. Які негативні риси авторитарного управління?
25. Які особливості делегування повноважень при демократичному стилі керівництва?
26. Чи можна делегувати відповідальність? Чому?
27. Які права і обов'язки підлягають делегуванню?
28. Яких правил слід дотримуватися при делегуванні повноважень?
29. Чому делегування повноважень має суб'єктивний характер?
30. Які переваги для організації створює делегування повноважень?
31. Назвіть типові помилки делегування повноважень.

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичне завдання

Необхідно встановити правильну послідовність слів у реченні.

У процесі бесіди у роботодавця можуть бути такі помилки при сприйнятті претендента на посаду.

Завдання 1.

- оцінюваному – «Проекція», у
- тому, хто – притаманні
- приписують – якості
- сам оцінює – процесі якої

Завдання 2.

- працівникові – приписування
- цього працівника – помітив
- що їх керівник – яка нагадує
- «Атрибуція» – підсвідоме – здібностей і рис
- іншої людини – йому

Завдання 3.

- в якійсь – сферу
- діяльності – він не досягає
- успіху в якій – «Луна» – перенесення
- на іншу – галузі
- працівника – успіху

Завдання 4.

- людині – керівника
- даними – приписують
- якості – фізичними
- підсвідоме – успіх
- з певними – «Віра в презентабельність» – тобто
- у діяльності – який матиме

Практичне заняття №2.4

Тема роботи: «Попередження та розв'язання управлінських конфліктів в організаціях»

Мета роботи: опанувати матеріал щодо сутності, значення, причин виникнення та методів вирішення конфліктів.

План

1. Розглянути поняття та види конфліктів.
2. З'ясувати особливості психологічного аналізу конфлікту.
3. Визначити особливості розвитку і вирішення конфліктів.

4. Сформувати уявлення щодо класифікації, причин виникнення і методів вирішення конфліктів.

Питання для обговорення:

1. Надайте визначення поняттю «конфлікт».
2. Які відмінності в колективі сприяють виникненню конфліктів?
3. Як визначається сутність поняття «конфлікт» у науковій літературі?
4. Назвіть особливості прояву конструктивних і деструктивних конфліктів.
5. Чому конфлікти призводять до втрати робочого часу?
6. Назвіть причини і умови виникнення конфліктів.
7. Що таке конфліктна ситуація?
8. Чим відрізняються відкриті і закриті конфлікти?
9. Що таке організаційний конфлікт? З яких причин він виникає?
10. Яка природа виробничого конфлікту?
11. Чим зумовлені міжособистісні конфлікти?
12. Які типи конфліктів виділяють згідно М. Дейча?
13. Яка психологічна природа виникнення конфліктів?
14. Які причини і прояви внутрішньоособистісного і міжособистісного конфлікту?
15. Які особистісні риси людини можуть стати причиною виникнення конфлікту?
16. Які мотиви працівника сприяють виникненню конфліктів?
17. Які особливості конфлікту «індивід – група»?
18. Як проявляється конфлікт між керівником і групою?
19. Назвіть основні методи вирішення конфліктів?
20. Які групові цінності впливають на рівень конфліктогенності в колективі?
21. Які особливості виникнення і прояву міжгрупових конфліктів?
22. З яких елементів складається структура конфлікту?
23. Що таке динаміка конфлікту?
24. Назвіть та розкрийте зміст етапів конфлікту.
25. Як проявляється конфліктна ситуація в колективі?
26. Назвіть та розкрийте сутність видів взаємодії у конфліктній ситуації.
27. У яких випадках ефективний стиль компромісу, а коли співпраця?
28. Яка мета і правила проведення переговорів?
29. Які висновки може отримати працівник з конфлікту згідно Дж. Скотта?
30. Розкрийте сутність класифікації конфліктів.
31. Назвіть причини виникнення конфліктів згідно М. Мескона, М. Альберта і Ф. Хедоурі.
32. Назвіть структурні методи вирішення конфлікту.
33. Розкрийте зміст методів вирішення конфліктів згідно Томаса-Кімена.

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Виберіть сім правильних відповідей з дванадцяти можливих та надайте їм характеристику.

Розрізняють такі види конфліктів.

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| 1. Соціальні | 7. Превентивні |
| 2. Біологічні | 8. Моральні |
| 3. Військові | 9. Внутрішньоособистісні |
| 4. Самобутні | 10. Аналогічні |
| 5. Інтелектуальні | 11. Між групові |
| 6. Міжособистісні | 12. Фізичні |

2. Виберіть п'ять правильних відповідей з дев'яти можливих та опишіть їх практичне

значення.

Конфлікт, як процес, має такі основні стадії:

- | | |
|-----------------------------|-----------------|
| 1. Зав'язка | 6. Розв'язання |
| 2. Розвиток | 7. Передбачення |
| 3. Споглядання | 8. Кульмінація |
| 4. Післяконфліктний синдром | 9. Медитація |
| 5. Невтручання | |

3. Виберіть вісім правильних відповідей з чотирнадцяти можливих, обґрунтуйте свій вибір і надайте їм характеристику.

Основними ознаками сприятливого психологічного клімату є:

1. Довіра і висока вимогливість членів групи один до одного.
2. Невтручання в справи інших, якщо вони не справляються з роботою.
3. Доброзичлива і ділова критика.
4. Несприймання кожним особистісних проблем інших.
5. Вільне висловлювання власної думки під час обговорення питань, які стосуються всього колективу.
6. Прийняття керівником значущих для групи рішень одноосібно.
7. Задоволення від належності до колективу.
8. Високий ступінь емоційного входження і взаємодопомоги в ситуаціях, які викликають стан фрустрації у когось з членів групи.
9. Інформативність кожного тільки в тих питаннях, які стосуються виконання безпосередніх функціональних обов'язків.
10. Прийняття на себе відповідальності за стан справ у групі кожним з її членів.
11. Достатня поінформованість членів колективу щодо його завдання і стану справ під час їх виконання.
12. Індивідуальна відповідальність тільки за свою роботу згідно з посадовою інструкцією.
13. Обережність у висловлюванні думок, перехід у дискусії на сторону сильнішого.
14. Відсутність тиску керівників на підлеглих і визнання за ними права приймати значущі для групи рішення.

Практичне заняття №2.5

Тема роботи: «Організаційна поведінка»

Мета роботи: розглянути сутність, особливості та моделі організаційної поведінки.

План

1. Визначити особливості організаційної поведінки як об'єкту наукового аналізу.
2. Розглянути генезу науки про організаційну поведінку.
3. З'ясувати місце організаційної поведінки в системі наукового знання.
4. Сформулювати уявлення щодо сутності та значення основних моделей поведінки в організації.

Питання для обговорення:

1. Які завдання вирішує організаційна поведінка?
2. Яка сутність глобалізації і її роль в трансформації організаційної поведінки підприємства?
3. Яка сутність дивергентного підходу до управління?
4. Розкрийте сутність понять «даунсайзинг» і «аутсорсинг».
5. Як проявляються зміни в очікуванні працівників?
6. Як поведінка працівників впливає на організаційну поведінку підприємства?
7. Які прояви організаційної поведінки на індивідуальному і груповому рівні?
8. Що виступає предметом організаційної поведінки?
9. Що є об'єктом організаційної поведінки?
10. Які особливості поведінки працівника на малому підприємстві?

11. Які організаційні характеристики притаманні великій компанії?
12. Розкрийте процес генези науки про організаційну поведінку.
13. З якими науками взаємопов'язане вивчення організаційної поведінки?
14. Назвіть та розкрийте сутність принципів організаційної поведінки.
15. Що є філософією організаційної поведінки?
16. Що є бачення, завдання і цілі організаційної поведінки?
17. Назвіть та розкрийте сутність основних моделей організаційної поведінки.
18. Що є предметом, об'єктом, цілями і завданням організаційної поведінки згідно Ф. Лютенса?

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Назвіть правильні відповіді та розкрийте їх практичне значення.

1.1. Подається переклад слова «імідж» з англійської та його «неформальне», але адекватне вживання в практиці ділових відносин.

Імідж – це:

- | | |
|-----------------|---------------------|
| 1. Образ | 6. Відображення |
| 2. Конфлікт | 7. Статус |
| 3. Ікона | 8. Спілкування |
| 4. Інтерполяція | 9. Подоба |
| 5. Лице | 10. «Честь мундира» |

1.2. Американська дослідниця Д.Г. Скотт пропонує побачити себе в новій ролі з допомогою трьох видів образів. Виберіть три правильні з десяти, обґрунтуйте свій вибір і надайте їм характеристику:

- | | |
|------------------|-------------------|
| 1. Образ ріки | 6. Образ кольору |
| 2. Образ дерева | 7. Образ неба |
| 3. Образ тварини | 8. Образ квітки |
| 4. Образ пустелі | 9. Образ експерта |
| 5. Образ дороги | 10. Образ поля |

2. Встановіть відповідність між правою і лівою частинами завдання, поясніть свій вибір, а відповідь запишіть у вигляді комбінації букв і цифр і обґрунтуйте свій вибір.

Підрозділи, з якими тісно взаємодіють ланки психологічної служби

Ланки, які складають психологічну службу організації

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Медична установа | А. Профдобір, розстановка кадрів, підвищення кваліфікації |
| 2. Профспілки | Б. Плинність кадрів, соціально-побутові умови персоналу. |
| 3. Відділ головного конструктора | В. Формування економічної політики підприємства. |
| 4. Відділ кадрів | Г. Естетико-ергономічна експертиза конструкторської документації. |
| 5. Служби головних спеціалістів | Д. Безпека праці на виробництві. |
| 6. Відділ маркетингу | Е. Релаксація працівників з важкими умовами праці. |
| 7. Служба охорони праці | |

Відповідь. А __, __, __; Б __, __, __; В __, __, __; Г __, __, __; Д __, __, __; Е __, __, __.

3. Виберіть три правильні відповіді з п'яти можливих та опишіть їх практичне значення. Основні функції психолога, який допомагає формування економічну політику організації, полягають у такому:

1. Розробляти нормативну документацію з питань безпеки та ергономічності машин.
2. Вивчати соціально-побутові запити і психологічні характеристики можливих груп

споживачів.

3. Формувати попит на продукцію організації методами психологічного впливу: реклама, пропаганда, мода, заохочення, мистецтво тощо.

4. Вивчати санітарно-гігієнічні умови виробництва і прияти їх поліпшенню.

5. Брати участь у розробці пріоритетних напрямів діяльності відповідно до соціальної необхідності.

4. Виберіть чотири правильні відповіді з семи можливих і опишіть особливості їх здійснення.

Основні функції інженера-психолога на виробництві:

1. Розробляти логотипи, товарні знаки, промислові зразки машин.

2. Брати участь у складанні психограм на певні спеціальності і робочі місця.

3. Брати участь у випробуванні безпеки та ергономічності дослідних зразків машин.

4. Проводити дослідження психічних якостей персоналу, щоб люди з небажаними особистісними характеристиками (ризикованість, імпульсивність і т.д.) не потрапляли на травмонебезпечні місця роботи.

5. Брати участь у розробці інструкцій на робочі місця з дотриманням техніки безпеки.

6. Проводити естетико-ергономічну експертизу конструкторської документації на машини.

7. Виявляти й узагальнювати причини виникнення нещасних випадків на виробництві та давати рекомендації з метою їх зменшення та ліквідації.

Практичне заняття №2.6

Тема роботи: «Психологія ділового спілкування в системі управління персоналом»

Мета роботи: визначити роль та місце психології ділового спілкування в системі управління персоналом.

План

1. З'ясувати сутність психології контакту та рольових позицій спілкування.
2. Розглянути функції управлінського спілкування.
3. Визначити особливості ділового спілкування.
4. Сформулювати поняття щодо методик ведення ділових переговорів.
5. Розглянути особливості міжкультурного та гендерного аспекту ділового спілкування.

Питання для обговорення:

1. Надайте визначення поняттям «спілкування» і «комунікація».
2. Які відмінності спілкування і комунікації?
3. Назвіть види спілкування та розкрийте їх сутність.
4. Які виділяють засоби спілкування? Що до них відносять?
5. Розкрийте зміст поняття «трансакція».
6. З якою метою здійснюється трансактний аналіз?
7. Що таке еґо-стани? Назвіть особливості їх видів.
8. Яка сутність складових трансактного аналізу?
9. Які особливості паралельних, перехресних і прихованих трансакцій?
10. Що прийнято називати іграми в трансактному аналізі?
11. Які особливості інтегрального і локального рівня ділового спілкування?
12. Які функції виконує ділове спілкування на інтегральному рівні?
13. Назвіть та розкрийте зміст функцій ділового спілкування на локальному рівні?
14. Які негативні реакції створює неправильна форма управлінського спілкування?
15. Назвіть особливості ділового спілкування.
16. Яке значення має зворотній зв'язок у діловому спілкуванні?
17. Назвіть та розкрийте сутність видів нарад згідно Ф.І. Хмілья.

18. Яке значення мають збори і конференції у діловому спілкуванні?
19. Які особливості «м'якого» і «жорсткого» підходів до проведення переговорів?
20. Яке практичне значення принципового або Гарвардського проекту як методу переговорів?
21. Які етапи передбачає переговорний процес?
22. Розкрийте сутність тактичних прийомів в переговорному процесі?
23. Надайте визначення поняттю «комунікативна поведінка».
24. Яке практичне призначення налагодження міжкультурної комунікації?
25. Які відмінності слід враховувати у міжкультурній комунікації?
26. Яка мета опанування правил і норм міжкультурної комунікації?
27. На основі чого формуються гендерні відмінності ділового спілкування?
28. Які особливості маскулінного і фемінного спілкування?
29. Назвіть типові гендерні стереотипи поведінки у діловому спілкуванні.

Література: Л.1, Л.2, Л.3, Л.4, Л.5.

Практичні завдання

1. Виберіть чотири правильні відповіді з семи можливих і опишіть їх практичний зміст.

1.1. У загальному випадку при викладі проблеми по телефону слід дотримуватися таких правил:

1. Не закінчивши однієї думки, розпочинати розмову на іншу тему.
2. Максимально лаконічно будувати фразу.
3. Перебивати співрозмовника.
4. Точно формулювати речення.
5. Однозначно висловлюватися.
6. Затягувати паузу.
7. Дикція має бути чіткою.

1.2. Може бути таке розташування учасників переговорів в умовах робочого кабінету за стандартним прямокутним столом.

1. Урочиста позиція.
2. Незалежна позиція.
3. Кутове розташування.
4. Позиція ділової взаємодії.
5. Ігноруюча позиція.
6. Конкурентно-оборонна позиція.
7. Початкова позиція.

2. Нижче подані деякі рекомендації щодо можливої стратегії поведінки із «тяжкими» босами. Знайдіть відповідність між початком і закінченням фраз та поясніть свій вибір.

Початок фрази

Закінчення фрази

- | | |
|---|--|
| <p>1. ЗАДАВАКА шукатиме жертву десь в А. ... за допомогою розташованих в ряд іншому місці ... альтернатив.</p> <p>2. Не дозволяйте УЛЕСЛИВЦЮ брати Б. ... адже йому подобаються виклики. нереалістичні зобов'язання ...</p> <p>3. Не можна сперечатися з ПЕСИМІСТОМ, це В. ... якщо ви скоріше проявити повагу, ніж тільки закріпить його в негативних поглядах страх.</p> <p>...</p> <p>4. Переконуючи ПОВІЛЬНОГО БОСА, Г. ... і не можна поділяти такі негативні спробуйте вирішити проблему ... погляди – це тільки підживити його песимізм.</p> <p>5. Коли звертаєтесь до БИЙЦЯ, зробіть це Д. ... дайте йому зрозуміти, що чесність – це викликом для нього ... найкраща політика.</p> <p>6. Уникайте спроб конфронтувати зі Е. ... ставте запитання, які не вимагають</p> | |
|---|--|

ВСЕЗНАЙКОЮ, навпаки ...

7. Якщо ЛІНІВЕЦЬ випадково проявить охайність у своїй поведінці ...

8. Якщо ваш бос ІНТРОВЕРТ, займіть дружню мовчазну позицію і ...

9. Анамальна поведінка «НЕНОРМАЛЬНОГО» боса повинна бути ...

10. Якщо ви працюєте з НЕКОМПЕТЕНТИМ босом ...

Відповідь. 1 __, 2 __, 3 __, 4 __, 5 __, 6 __, 7 __, 8 __, 9 __, 10 __,

обов'язкової відповіді.

Є. ... документально підтверджуйте ваш власний вклад у справу фірми.

Ж. ... підведіть його до вирішення проблеми.

З. ... підтримайте його і допоможіть досягти більшого порядку в його особистому і професійному житті.

К ... ретельно задокументовані, щоб на випадок конфронтації захистити себе.

Теми для рефератів (презентацій):

1. Основні напрями дослідження в психології управління.
2. Психологічні характеристики, притаманні керівникам Східної і Західної системи менеджменту.
3. Проблеми лідерства в групах школярів: екстраполяція лідерства на доросле життя.
4. Типи менеджерів японської, німецької і латиноамериканської ділової культури.
5. Людські і професійні якості керівників Східної і Західної системи менеджменту.
6. Пожиттєвий найм у Японії: культурні особливості й національні витоки.
7. Вимоги до претендентів на посаду менеджера в європейській, американській та японській діловій культурі.
8. Залежність мотивації праці від скерованості й психологічних установок особистості.
9. Японська та американська модель стимулювання працівників.
10. Менталітет і мотивація поведінки в конкретних ділових і виробничих ситуаціях.
11. Мотиви меценатства: вроджений альтруїзм чи спокутування гріхів?
12. Міміка у ділових відносинах: Японія і Болгарія.
13. Компетенції керівників структурних підрозділів різних організацій згідно їхнім посадовим інструкціями і фактично.
14. Характер і причини ділових конфліктів на вітчизняних підприємствах.
15. Спільне і відмінне між моделями вирішення конфліктів у Східній і Західній системі менеджменту.
16. Моделі управління організацією у діловій культурі Німеччини та Великобританії.
17. Активне соціальне навчання як засіб підвищення ділових і комунікативних якостей менеджерів різних рівнів.
18. Способи підвищення кваліфікації у Східній і Західній системі менеджменту.
19. Психологічні прийоми формування системи стимулювання праці.
20. Залежність між системою стимулювання працівників і їх мотивами до праці.

4 Рекомендовані навчально-методичні матеріали

1. Калениченко Р.А., Коханець А.С. Конфліктологія і психологія управління: навч. посібник. – К.: Компрінт, 2021. – 167 с.
2. Кісіль З.Р., Швець Д.В. Психологія управління: Навчальний посібник у схемах, таблицях, коментарях. – Одеса: Видавництво ОДУВС, 2023. – 208 с.
3. Когут Я.М., Пряхіна Н.О., Жидецький Ю.Ц., Кіржецький Ю.І., Поцюрко О.Ю. Психологія управління: навчальний посібник / за ред. Я.М. Когута. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2024. – 210 с.
4. Постоян Т.Г. Психологія управління: навчальний посібник. – Одеса: Університет Ушинського, 2020. – 195 с.
5. Чубіна Т.Д., Дмитренко М.Й. Психологія управління та кадровий менеджмент. 2-ге вид. перероб. та доп.: навчальний посібник. – Черкаси: ЧПБ ім. Героїв Чорнобиля НУЦЗ України, 2023. – 316 с.