

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕРГАЧСКИЙ АГРОПРОМЫШЛЕННЫЙ ТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ СПО САПТ
_____ Л.Г.Фокина
_____ 20____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 03 МЕНЕДЖМЕНТ

г. Сергач
2011г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **230701 Прикладная информатика (по отраслям). Квалификация – техник-программист.**

Организация-разработчик: ГБОУ СПО «Сергачский агропромышленный техникум»

Разработчики: Малафеева И.Е. – зам. директора по УР;
Журавлева Т. Н. – преподаватель спец. дисциплин ГБОУ СПО «Сергачский агропромышленный техникум»

Рассмотрена
На заседании МО ОПСД

Протокол №1 от
«28» сентября 2011г.
Руководитель МООПСД

Ташкинов А.А.

Утверждена
Методическим советом ГБОУ СПО САПТ

Протокол № 1 от
«20»сентября 2011 г.
Методист

Моисеева Н.В

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

I. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ (ПО ОТРАСЛЯМ)»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 230701 Прикладная информатика (по отраслям). Квалификация – техник-программист.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла базовой части ФГОС СПО по специальности 230701 Прикладная информатика (по отраслям). Предшествующими дисциплинами являются: «Основы философии».

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Целью изучения учебной дисциплины является освоение теоретических знаний в области основ менеджмента, определяющих сущность современных подходов в менеджменте, его основные категории, функции, принципы, средства и методы, приобретение умений применять эти знания и формирование общих и профессиональных компетенций, необходимых для успешной практической деятельности выпускников.

Дисциплина «Менеджмент» является предшествующей для следующих дисциплин: документационное обеспечение управления, правовое обеспечение профессиональной деятельности.

Задачи освоения учебной дисциплины:

- освоение основных понятий в области менеджмента;
- установление сущности и основных категорий менеджмента;
- изучение вопросов, связанных с принятием управленческих решений, и овладение умениями их принятия;
- определение методов управления, приобретение умений выбирать и применять их;
- усвоение видов власти и влияний, стилей управления, требований к личностно-деловым качествам менеджера;
- установление сущности и способов мотивации персонала к труду;
- выявление природы и видов конфликтов и причин их возникновения, методов управления конфликтными ситуациями.

Требования к результатам освоения дисциплины:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

ПК.2.1. Осуществлять сбор и анализ информации для определения потребностей клиента.

ПК.3.2. Осуществлять продвижение и презентацию программного обеспечения отраслевой направленности.

ПК.4.1. Обеспечивать содержание проектной деятельности.

ПК.4.2. Определять сроки и стоимость проектных операций.

ПК.4.3. Определять качество проектных операций.

ПК.4.4. Определять ресурсы проектных операций.

ПК.4.5. Определять риски проектных операций.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- влиять на деятельность подразделения, используя элементы мотивации труда;
- реализовывать стратегию деятельности подразделения;
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- анализировать ситуацию на рынке программных продуктов и услуг;
- анализировать управленческие ситуации и процессы, определять действие на них факторов микро- и макроокружения;
- сравнивать и классифицировать различные типы и модели управления;
- разграничивать подходы к менеджменту программных проектов;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;
- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям);
- внешнюю и внутреннюю среду организации;
- цикл менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
- систему методов управления;

- методику принятия решений;
- стили управления

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение типовой рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;
 самостоятельной работы обучающегося 24 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
практические занятия	6
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
Промежуточная аттестация в форме:	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МЕНЕДЖМЕНТ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение		3	
Введение	<i>Содержание учебного материала</i>	2	1
	Цели задачи и сущность управленческой деятельности. Основные понятия: менеджмент, управление, организация. Формальные и неформальные организации. Органы и уровни управления.		
	<i>Самостоятельная работа</i> Выполнение домашних заданий: различие понятий «менеджер», «руководитель», «управляющий»	1	3
Раздел 1. Методологические основы менеджмента		30	
Тема 1.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента, история его развития	<i>Содержание учебного материала</i>	4	2
	История развития менеджмента. Школы научного управления, административная, «человеческих отношений». Роль Ф.Тейлора, Г. Форда, Г. Эмерсона, А.Файоля. Современные подходы в менеджменте (количественный, процессный, системный, ситуационный), их сущность и основные отличия. Национальные особенности менеджмента.		
	<i>Самостоятельная работа</i> Выполнение домашних заданий: Подготовить реферат на тему «Биография любого теоретика менеджмента».	2	3
Тема 1.2. Внешняя и внутренняя среда организации. Категории менеджмента	<i>Содержание учебного материала</i>	4	2
	Основные категории менеджмента: субъекты и объекты управления, прямые и обратные связи, система управления, окружающая среда, принципы управления, их взаимосвязь. Объект управления - организация. Признаки организации. Внешняя среда: понятие. Факторы прямого и косвенного воздействия, их характеристика и взаимосвязь. Внутренняя среда организации: понятие, основные составляющие. Характеристика факторов внутренней среды. Особенности внешней и внутренней среды организаций (предприятий) торговли.		
	<i>Самостоятельная работа</i> Составить кроссворд по теме «Внешняя и внутренняя среда организации».	2	3

Тема 1.3 Функции менеджмента	<i>Содержание учебного материала</i>	6	2
	<p>Функция управления: общие, частные и специальные.</p> <p>Функция планирования: понятие, назначение. Виды планов.</p> <p>Стратегическое планирование: понятие, назначение, этапы. Особенности стратегического планирования в предприятиях производственных или торговли общественного питания.</p> <p>Функция организации: понятие, назначение. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Полномочия и ответственность. Пределы полномочий. Сущность делегирования.</p> <p>Функция мотивации: понятие, назначение, цели и задачи. Критерии мотивации (мотивирующие факторы). Теории мотивации. Принципы построения системы мотивации. Методы и инструменты мотивации в коммерческих предприятиях.</p> <p>Функция контроля. Сущность, назначение, виды, этапы и правила контроля Организация и проведение контроля в коммерческих предприятиях.</p>		
	<p><i>Самостоятельная работа</i></p> <p>Составьте организационную структуру управления предприятия вашего учебного заведения.</p> <p>Подготовить письменное сообщение о проведении предварительного, текущего и заключительного контроля в вашем учебном заведении.</p>	3	3
Тема 1.4. Система методов управления	<i>Содержание учебного материала</i>	2	2
	<p>Методы управления: сущность, классификация, взаимосвязь. Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления: понятие, значение, область применения, виды.</p>		
	<p><i>Самостоятельная работа</i></p> <p>Найти в СМИ или сети Интернет информацию о применении менеджерами различных методов управления, в конкретных производственных ситуациях. Проанализировать их эффективность.</p>	1	3
Тема 1.5 Принятие решений	<i>Содержание учебного материала</i>	2	2
	<p>Управленческие решения: понятие, сущность, классификация; типы, условия принятия, требования, предъявляемые к ним. Этапы принятия решений. Методы принятия эффективных управленческих решений.</p>		
	<p><i>Практические занятия №1</i></p> <p>Деловая игра Принятие управленческого решения методами «Мозговой штурм»; решение ситуационных задач «Принятие решений менеджером»</p>	2	3
	<p><i>Самостоятельная работа</i></p> <p>Составить процедуру принятия управленческого решения методом Дельфи.</p>	2	3

Раздел 2. Оперативный менеджмент		37	
Тема 2.1. Коммуникации в организации	<i>Содержание учебного материала</i>	4	2
	Коммуникации: понятие, виды, роль в организации. Процесс коммуникации как средство передачи информации. Эффективная коммуникация: понятие, назначение. Особенности процесса коммуникаций в предприятиях: торговли, и/или общественного питания. Управленческая информация: понятие, назначение, виды.		
	<i>Самостоятельная работа</i> Исследовать процесс коммуникации в Вашей организации (техникуме). Построить схему официальных коммуникационных каналов предприятия (учебного заведения) и описать их.	2	3
Тема 2.2. Деловое и управленческое общение	<u>Содержание</u> Общение как форма взаимодействия людей. Этапы и фазы делового общения. Беседы и совещания: понятие, классификация, технология организации и проведения. Деловой этикет. Факторы повышения эффективности делового общения. Телефонные переговоры: правила, этические нормы. Невербальные средства делового общения. Поза, мимика, жесты в процессе делового общения, их значение. Деловое общение менеджеров по продажам, коммерческих агентов и др. с потребителями услуг торговли, руководством, подчиненными и коллегами по работе.	4	2
	<i>Самостоятельная работа</i> Подготовка к практической работе: составить план проведения совещания или переговоров.	2	3
Тема 2.3. Руководство: власть и партнерство	<u>Содержание</u> Власть и влияние: понятия, виды. Баланс власти. Харизма: понятие. Основные черты харизматической личности. Лидерство: понятие. Лидерские качества. Подходы к лидерству. Стили управления: понятие, виды. Характеристика преимуществ и недостатков каждого стиля.	4	2
	<i>Практическое занятие № 2</i> Применение стилей управления. Построение «решетки менеджмента». Определение лидерских качеств студентов.	2	
	<i>Самостоятельная работа</i> Описать поведение человека, который в определенных ситуациях проявляет лидерские качества (используйте факты и события собственной жизни). Сделать обоснованный вывод. Привести пример харизматических руководителей и объяснить, в чем причина, сильные и слабые стороны их власти.	3	3

Тема 2.4. Самоменеджмент	<u>Содержание</u> Менеджер: понятие, основные функции, роль и место в системе управления. Основные формы и специфические особенности управленческого труда. Квалификационные требования к менеджеру. Имидж менеджера: понятие, внешние характеристики, качества личности позволяющие решить проблему имиджа, пути создания благоприятного имиджа. Методы и технология оценки качеств менеджера. Правила служебного поведения руководителя. Культура управленческого труда. Самоменеджмент: понятие, направления совершенствования организации труда, норма управляемости.	4	2
	<i>Самостоятельная работа</i> Составьте «портрет» идеального менеджера.	2	3
Тема 2.5. Управление конфликтами	<u>Содержание</u> Конфликты в организации: понятие, природа, последствия, функции, виды и причины возникновения, стадии развития. Правила поведения в конфликте. Методы управления конфликтными ситуациями в коллективе. Последствия конфликтов. Стресс: понятие, виды, природа и причины возникновения. Взаимосвязь конфликта и стресса.	4	2
	<i>Практические занятия № 3</i> Методы управления конфликтами Проведение тестирования на степень подверженности стрессу.	2	3
	<i>Самостоятельная работа</i> Вспомнить и описать конфликтные ситуации, которые вам приходилось наблюдать в практической деятельности. Проанализировать причины и пути разрешения конфликтной ситуации.	4	
Дифференцированный зачет		2	
Всего:		72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета Менеджмент.

Оборудование учебного кабинета (аудитории) и рабочих мест кабинета: учебная мебель, дидактические пособия, программное обеспечение, компьютеры, проекторы, видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения: видеопроекционное оборудования для презентаций, средства звуковоспроизведения, экран, компьютеры с доступом к базам данных и Интернету.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2009. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. - ИПК. Издательство стандартов, 2010
2. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. Офиц.издание Министерства труда и социального развития Российской Федерации - М.; 2010
3. Виханский О.С, Наумов А.И. Менеджмент - учебник, 3-е изд. — М.: Гардарики, 2006.
4. Драчева Е.Л., Юликов Л.И. Менеджмент - Учеб. пособие 4-е изд. - М.: Академия, 2004.

Дополнительные источники:

1. Голубков Е.П. «Маркетинговые исследования рынка». М.: Академия, 1998.
2. Немов Р.С. Психология - учебник в 3-х книгах, 4-е изд. - М.: ВЛАДОС, 2001.
3. Осипова Е.А., Чуменко Е.В. Конфликты и методы их преодоления - уч. метод, пособие – Минск: Академия по следисциплин. образ., 2004.
4. Папкин А.И. Основы практического менеджмента. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2000.
5. Семенов А.К., Набоков В.И. Основы менеджмента - учебник, 2-е изд. - М.:ИТК «Дашков и К⁰», 2005.
6. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления - учебник - Ростов н/Д: Феникс, 2001.
7. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: Академия, 2003

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых общих и профессиональных компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1		2
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - влиять на деятельность подразделения, используя элементы мотивации труда; - реализовывать стратегию деятельности подразделения; - применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; - анализировать ситуацию на рынке программных продуктов и услуг; - анализировать управленческие ситуации и процессы, определять действие на них факторов микро- и макроокружения; - сравнивать и классифицировать различные типы и модели управления; - разграничивать подходы к менеджменту программных проектов; <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития; - особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям); - внешнюю и внутреннюю среду организации; 	<p>ОК 1 - 9 ПК 2.1, 3.2, 4.1 - 4.5</p>	<p>Текущий устный и письменный контроль по тестам. Оценка сформированности компетенций. Самоконтроль. Обсуждение результатов выполнения ситуационных заданий. Оценка правильности выполнения практических работ и решения ситуационных задач.</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p>

<ul style="list-style-type: none">- цикл менеджмента;- процесс принятия и реализации управленческих решений;- функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;- систему методов управления;- методику принятия решений;- стили управления		
---	--	--

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ТЕХНОЛОГИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ОК

Название ОК	Технология формирования (на учебных занятиях)
ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	-Реализация на занятиях профильной составляющей: рассмотрение теоретических вопросов, связанных с будущей профессией, решение задач профессиональной направленности
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- Рациональная организация работы студентов на занятиях; - отработка навыков работы по алгоритму; - все виды самостоятельной работы на учебных занятиях, (воспроизводящие, тренировочные, проверочные, творческие); -выполнение практических работ - систематическое выполнение домашнего задания любого типа, подготовка докладов - развитие самоконтроля и взаимоконтроля.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- Использование методики проблемного обучения (проблемный вопрос, проблемная задача, проблемная ситуация, проблемная лекция); - решение одной и той же задачи несколькими альтернативными способами, выбор наиболее оптимального из них на основе аргументированного обсуждения; - выполнение студентами заданий поискового и исследовательского характера.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- Поиск и сбор информации (задания на поиск информации в справочной литературе, в дополнительной учебной литературе, сети Интернет); - обработка информации (подготовка конспекта, составление плана к тексту; задания на упорядочение информации — составление диаграмм, схем, графиков, таблиц и других форм наглядности к тексту; - передача информации (подготовка сообщений по теме, докладов, составление и защита рефератов, подготовка стендов, стенгазет, программ мероприятий и т.п.; подготовка плакатов, презентаций MS PowerPoint к учебному материалу);
ОК 5. Использовать информационно-	- участие в дистанционных конкурсах,

<p>коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>олимпиадах - использование на учебных занятиях открытых модулей - владение и использование ИКТ (интерактивной доски) для совершенствования профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Использование элементов работы в группе, в команде, тренинги по профессиональному общению, ролевые игры</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p>Использование элементов работы в группе, в команде, тренинги по профессиональному общению, ролевые игры</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>- Решение заданий повышенной трудности, рассмотрение вопросов, выходящих за пределы обязательного курса математики, дифференцированное домашнее задание; - стимулирование студентов к участию в различных конкурсах, олимпиадах; - стимулирование студентов к получению в дальнейшем высшего профессионального образования.</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>- рассмотрение теоретических вопросов, связанных с использованием новых технологий в профессиональной деятельности - подготовка сообщений по данной тематике</p>

*Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего
профессионального образования
«Сергачский агропромышленный техникум»*

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

*Сергач
2011г*

ПРАКТИЧЕНСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1

(время - 2 часа)

Тема: Принятие решений

Тема занятия: Деловая игра Принятие управленческого решения методом «Мозговой штурм»; решение ситуационных задач «Принятие решений менеджером»

Цель работы: привить умения по принятию управленческих решений

Материально-техническое оснащение: руководство по проведению практикума

Ход работы:

Контрольные вопросы:

1. Дайте краткую характеристику методу управления «Мозговой штурм».
2. Дайте краткую характеристику методу управления «Дельфи».
3. Дайте краткую характеристику методу управления «Управленческая пятерня».

Задание №1:

Деловая игра "Мозговой штурм"

Цели и задачи деловой игры

Деловая игра "Мозговой штурм" - продуктивный способ выдвижения новых идей. Подчас довольно сложная проблема, не поддавшаяся решению традиционными способами, неожиданно получала оригинальное решение методом "мозгового штурма". Этот метод развивает мыслительные процессы, способность абстрагироваться от объективных условий и существующих ограничений, умение сосредоточиться на какой-либо узкой актуальной цели и т.д.

Порядок проведения деловой игры

1. Постановка проблемы.

Обоснование задачи для поиска решения. Определение условий коллективной работы, выдача студентам правил поиска решения и поведения в процессе "мозговой атаки". Формирование нескольких рабочих групп по 3-5 человек и экспертной группы, обязанностью которой будут разработка критериев, оценка и отбор наилучших идей. Время -10 мин.

2. Разминка.

Упражнения в быстром поиске ответов на поставленные вопросы. Задача этого этапа - помочь студентам максимально освободиться от воздействия психологических барьеров (неловкости, стеснительности, замкнутости, скованности и т.п.). Время -15-20 мин.

3. "Мозговая атака" - поставленной проблемы.

Предварительно еще раз уточняется задача, напоминаются правила поведения в ходе игры. Генерирование идей начинается по сигналу преподавателя одновременно во всех студенческих рабочих группах. К каждой группе прикрепляется эксперт из числа студентов, задача которого фиксировать на бумаге выдвигаемые идеи. Время -10-15 мин.

4. Оценка и подбор наилучших идей.

Пока эксперты на основе избранных критериев отбирают идеи, рабочие группы отдыхают. Время -10-15 мин.

5. Сообщение о результатах "мозговой атаки".

Обсуждение итогов работы, оценка наилучших идей, их обоснование и публичная защита.
Принятие коллективного решения.

Сценарий деловой игры

Во время игры нет ни начальников, ни подчиненных, ни новичков, ни ветеранов, есть ведущий и участники; никто не может претендовать на особую роль или привилегии; преимущества не дает даже авторство блестящих идей.

Участник игры должен стремиться не к демонстрации своих познаний и квалификации, а к решению выдвинутой проблемы.

"Мозговой штурм" требует полного раскрепощения мысли и свободы для выступления; чем неожиданней и необычней идея, тем больше оснований рассчитывать на ее успех.

Как бы фантастична и невероятна ни была идея, выдвинутая кем-либо из участников игры, она должна быть встречена с одобрением.

Категорически запрещены взаимные критические замечания и промежуточные оценки - они мешают построению и формированию новых идей.

Следует воздерживаться от перешептываний, переглядываний, жестов, которые могут быть неверно истолкованы другими участниками игры.

"Мозговая атака" не терпит шаблонного мышления; полное освобождение от плена стереотипов, стандартов и традиций - важнейшее условие успешного творческого поиска.

Если не хотите обречь поиск на неудачу, избегайте мысли, что обсуждаемая проблема может быть решена только известными способами.

Не допускайте суждения, будто данная проблема вообще не разрешима. Теоретически таких положений в практике не существует.

Попробуйте с самого начала убедить себя, что положительное разрешение данной проблемы имеет для вас чрезвычайно важное значение.

Чем больше выдвинуто предложений, тем больше вероятность появления новой и ценной идеи.

В ходе игры допускаются и приветствуются дополнения и усовершенствования идей, предложенных вами или другими участниками "мозговой атаки".

Разрешается задавать вопросы коллегам с целью уточнения и развития их идей; вопрос не должен содержать в себе оценки или вашего отношения к идее.

Тщательно, но корректно формулируйте свои мысли, не огорчайтесь, если вас не поймут, сделайте попытку еще раз изложить идею.

Не ждите одобрений или осуждений вашего предложения со стороны коллег, лучше подумайте, как его можно усовершенствовать.

Не обращайтесь к руководителю "мозговой атаки" за поддержкой - до окончания игры он не имеет права на публичную оценку.

Если проблема в целом не поддается решению, попробуйте расчленить ее на составные элементы и поразмыслите над каждым из них в отдельности.

Используйте способ комбинирования приемов, решений, подсчетов, оценок; попытайтесь структурировать некоторую систему из казалось бы чуждых друг другу частей.

Осмысливая выдвинутую для решения проблему, можно попытаться сделать все наоборот; ставить задачу, обратную данной, изменить последовательность действий, операций, расположение деталей т.д.

Попробуйте для решения данной проблемы использовать известные вам способы и приемы, применение которых в других ситуациях дает положительные результаты.

Оценка и решение поставленной задачи не обязательно могут быть найдены только в фирме, попытайтесь вспомнить интересные неожиданные разрешения сходных проблем в других деятельности.

Не стесняйтесь произвольно менять параметры в поставленной проблеме: уменьшать или увеличивать стоимость, сроки, размеры, расстояния и т.д. Если идея решения будет найдена, ее можно доработать до уровня установленных фирмой границ.

В процессе "мозговой атаки" меньше обращайтесь внимание на возможные последствия, думайте о том, насколько ваше предложение может быть существенным для фирмы, в которой вы работаете.

Помните: оптимизм и уверенность удесятят энергию и психическую энергию человека

За пять минут до начала игры попытайтесь ответить на следующие вопросы:

заслуживает данная проблема моего внимания?

что дает ее решение?

кому и для чего это нужно?

что произойдет, если ничего не менять?

что случится, если я не выдвину ни одной идеи?

Примерные ситуации для проведения "Мозгового штурма"

Задание 1.

Предложите несколько идей, которые вы реализуете, если вас назначат директора службы экономической безопасности фирмы (начальником финансово-экономической службы).

Задание 2.

Действительно ли мужчины способнее женщин в управленческой деятельности? нет, объясните, почему возникло такое мнение. (Приведите максимум примеров.)

Задание 3.

Если нарушитель технологической дисциплины фирмы по производству продукции, ведение которого осуждается в трудовом коллективе, поднялся бы и демонстративно вышел из помещения то какие действия вы предприняли бы и к чему бы они привели?

Задание 4.

Какие идеи вы предложили бы для того, чтобы сократить число бракованной продукции выпускаемой фирмой?

Задание 5.

Какое применение можно найти для женской пудреницы? (Дайте максимум идей.)

Время на выполнение каждого задания - 5 мин.

Задание №1:

Деловая игра «Принятие решений менеджером»

Цель занятия: овладеть навыками практического использования системного подхода к решению проблем на разных уровнях принятия решений, умением выбрать методы, помогающие принимать обоснованные решения разных видов проблем.

Ситуация 1. Среди предприятий торговой компании функционирует небольшой обувной магазин. Головное отделение компании разработало ряд действий, необходимых в случае появления различных обстоятельств, включая возможные нарекания покупателей, кадровые проблемы, проведение выставок товаров, осуществление заказов и ведение документации. Задача руководителя обувного магазина состоит в том, чтобы пунктуально выполнять предписания компании. Если возникает что-либо непредусмотренное, ему необходимо сначала согласовать свое решение с вышестоящим руководством. Неукоснительно выполняя требования компании, руководитель, тем не менее, должен самостоятельно принимать важные решения — ведь для успешной работы магазина требуется взвешенный подход к проблемам.

Ситуация 2. Руководитель, отвечающий за отдел производства, работает в довольно

свободных условиях и должен осуществлять выбор среди альтернативных решений управленческой деятельности. В его ведении находятся контроль качества, использование материалов, должностные перемещения, отношения между работниками и многие другие вопросы. Более того, менеджер должен применять «здоровую», эффективную и способную приспособиваться к обстоятельствам систему руководства. В производственном отделе решения требуют масса проблем, большинство из которых уже появлялись прежде. Спектр возможных решений широк, задача руководителя заключается в выборе образа действий, который с наибольшей вероятностью приведет к успеху.

Руководитель не только осуществляет рациональный анализ проблемы, но использует для определения соответствующего образа действия свое «чувство» ситуации. Проблемы довольно непросты, они усложняются воздействием внешних факторов. Таким образом, какие бы действия ни предпринимались, доля личной ответственности за них всегда присутствует. Выбранные решения в большинстве случаев оправдывают себя, если осуществляются с достаточной настойчивостью и подкрепляются необходимыми ресурсами. Деятельность руководителя производства во многом связана с выбором подходящей стратегии.

Ситуация 3. Задача отдела маркетинга организации состоит в создании новых возможностей для решения хорошо известных проблем. От работников отдела требуются новые идеи в разных сферах — от поиска новых подходов к рекламе до разработки методов активизации деятельности по сбыту продукции. Чтобы создать прочную основу для принятия решения, необходимо прояснить и упростить проблему, а также осуществить сбор соответствующей информации. Для хорошего руководителя в области маркетинга характерны умение выбирать и способность проводить разумную стратегию, обладающую подлинной новизной и, одновременно, осмысленную с деловой точки зрения.

Ситуация 4. Особые требования к руководителям предъявляют неисследованные и плохо понятые ситуации, например работа главы исследовательского центра, задача которого состоит в создании чего-либо выдающегося и нового. Таким заданием может быть разработка лунного посадочного модуля, создание искусственных алмазов или новых энергетических систем.

Руководитель обычно начинает с плохо определенной проблемы, к которой не подходит ни одно из известных решений. Необходимо сосредоточить ресурсы и создать организацию, по настоящему способную проявить творческий подход. В некоторых случаях требуется создание нового технического языка, новых концепций, инструментов, технологий или производственных возможностей. Таким образом, большая часть того, за что отвечает руководитель, характеризуется подлинной новизной.

Задания:

1. Определите уровни и типы решений предложенных ситуаций. Существует ли прямая связь между старшинством по должности и уровнем принимаемых решений? Приведите другие конкретные примеры ситуаций, требующих принятия решений всех четырех типов.

2. Вспомните или придумайте несколько примеров ситуаций, решения которых у вас уже имеются, но, однако, когда-то доставили вам массу беспокойства. Попробуйте припомнить этапы принятия этих решений. Пришлось ли вам впоследствии ими воспользоваться? На каком уровне принятия решений ими можно воспользоваться? Всегда ли готовый ответ правильный? Почему?

3. Опишите все шаги (пункты) рационального подхода к следующим проблемам для любой ситуации, рассмотренной выше: ?

прием сотрудника на вакантную должность в вашем отделе; ?

покупка или аренда помещения (здания) для осуществления вашей производственной

деятельности; ?

поиск путей достижения 10 %-ного роста прибыли на вашем предприятии.

4. Подкрепите соответствующие шаги рационального подхода к решению проблем предыдущего задания использованием вспомогательных методов — составлением списков возможных решений, построением дерева решений и изображением причинно-следственных связей.

Тест Разработка алгоритма процесса принятия конкретного управленческого решения

1. Какие уровни принятия решений вы знаете?

2. Вставьте слово в предложение: «Неукоснительное следование процедуре характерно для принятия решений на уровне».

3. Верно ли, что адаптационный уровень — это самый высокий уровень?

4. Уберите ключевой навык, не характерный для селективного уровня: ?

установление целей; ?

планирование; ?

творческое управление; ?

анализ развития; ?

анализ информации.

5. Назовите авторов классификации управленческих решений с точки зрения управленческих навыков.

6. Что, по вашему мнению, означает понятие «творческое управление»?

7. Предприятие открывает филиал в другом городе, где недостаточно изучены все факторы, влияющие на деятельность; топ-менеджер предприятия назначает на должность руководителя филиала человека, который: ?

регулярно следует принятому распорядку дня; ?

умеет спокойно убедить своих детей-подростков в необходимости выполнения работы по дому; ?

с толком и расстановкой подходит к каждой предложенной задаче на работе и дома.

Оцените целесообразность выбора топ-менеджера с точки зрения уровней принятия решений.

ПРАКТИЧЕНСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2

(время – 2 часа)

Тема: Руководство: власть и партнерство

Тема занятия: Применение стилей управления. Построение «решетки менеджмента». Определение лидерских качеств студентов.

Цель работы: привить умение правильного определения и применения стиля управления

Материально-техническое оснащение: руководство по проведению практикума

Ход работы:

Контрольные вопросы:

1. Раскрыть сущность понятия «лидерство».
2. Выделить и охарактеризовать классические стили руководства.
3. Какие существуют разновидности авторитарного стиля?
4. Что такое «решетка менеджмента»?

Задание №1:

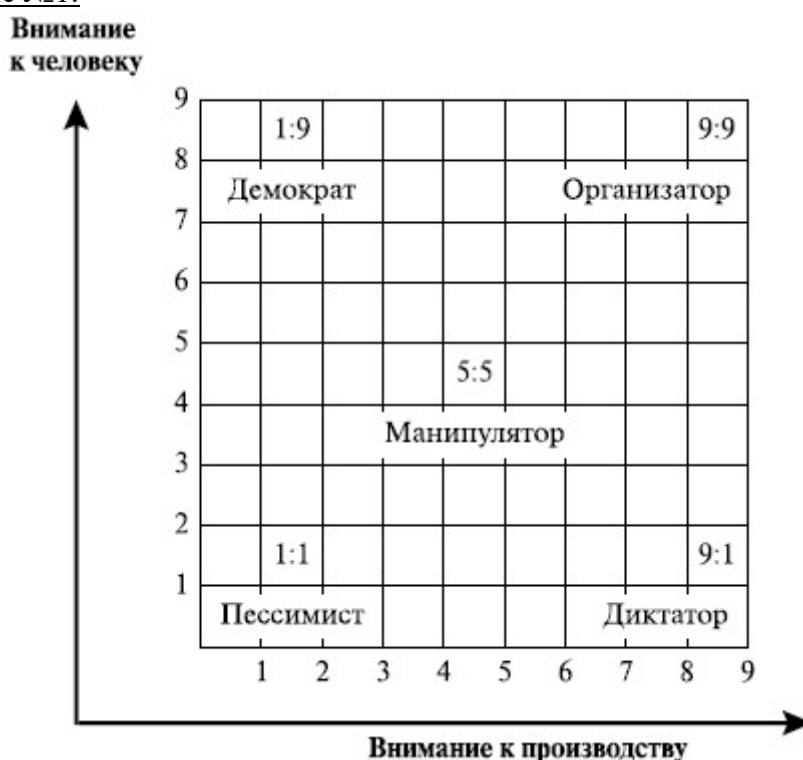


Рис.1 «Решетка менеджмента»

Каковы характеристики этих типов менеджеров?

Менеджер-диктатор (код 9:1) в основном ориентирован на производство и уделяет минимум внимания конкретным людям. Это тип жесткого администратора, для которого результат – все, а человек – исполнитель. Работа в таких условиях никому не приносит удовлетворения. Диктатор – плохой управляющий.

Менеджер-демократ (код 1:9) прямо противоположен диктатору. В основе этого типа лежит принцип: «Быть всегда самим собой». Дела у такого менеджера идут как бы сами

собой. Обычно в его действиях преобладают демократические перекосы. Польза от этого не очень большая.

Менеджер-пессимист (код 1:1) руководствуется девизом: «Не вмешивайся в естественный ход событий». Польза от него очень малая.

Менеджера-манипулятора (код 5:5 – центр решетки) удовлетворяют средние достижения. Его девиз: «Не хватать звезд с неба». Главная тактическая линия – компромисс. У такого менеджера проявляется склонность к манипулированию людьми.

Менеджер-организатор (код 9:9) – самый продуктивный тип менеджера, учитывающий нужды производства, а также потребности и интересы людей. Важнейшей характеристикой данного типа является устремленность к инновациям и нацеленность на постоянное развитие предприятия. Фирмы, где действуют менеджеры-организаторы, обычно процветают. Ведущие фирмы развитых стран прилагают большие усилия, чтобы найти таких менеджеров. Можно сказать, что менеджер данного типа в сущности представляет собой эталон современного управляющего.

ТЕСТ «КАКОЙ Я УПРАВЛЯЮЩИЙ?»

1. Проведите следующий тест: прочтите высказывания пяти различных управляющих и отметьте те, которые в наибольшей мере соответствуют вашим представлениям. Ранжируйте эти высказывания по следующим типам управляющих: 9.9, 9.1, 1.9, 5.5, 1.1. Ответ — в конце главы.

А. Для меня важно принять решения, которые в принципе можно осуществить. Я борюсь за свои идеи, представления и стиль поведения, даже если при этом приходится кое-кому наступить на мозоль. Если возникают конфликты, то я или устраняю их, или провожу свою линию. Если что-то срывается, я защищаюсь, оказываю сопротивление или выдвигаю контраргументы. Я могу быть и циничным. Я подгоняю и себя, и других.

В. Я принимаю решения других, присоединяюсь к мнению, представлению и стилю поведения других. Если возникают конфликты, я пытаюсь быть в стороне или оставаться нейтральным. Я нейтрален и поэтому редко раздражаюсь. Я работаю, не напрягаясь сверх того, что совершенно необходимо.

С. Для меня важно, чтобы принимаемые решения были здоровыми и творческими, чтобы они встречали понимание и одобрение. Я умею слушать и ищу идеи, мнения, образ поведения, отличающиеся от моих собственных. У меня есть убеждения, но я воспринимаю и чужие идеи, изменяя собственную позицию. Если возникают конфликты, я стремлюсь разобраться в их причинах и устранить последствия. Если я раздражен, я сдерживаюсь, хотя мое нетерпение заметно. Даже в трудный момент я способен оценить шутку. Все силы я отдаю работе, и сотрудники следуют за мной.

Д. Для меня важно сохранять добрые отношения с людьми. Вместо того чтобы реализовать собственный подход, я предпочитаю принимать мнения, стиль поведения и представления других. Я стремлюсь не допускать возникновения конфликтов, если же доходит до конфликта, я стремлюсь к тому, чтобы люди как можно скорее «залечили» свои раны и пришли в нормальное состояние. Так как напряженность приводит к срывам, я всегда дружелюбен. У меня есть чувство юмора, мне удается сохранять дружеские отношения или, если возникает напряженность, переключать внимание. Я редко руковожу, но помогаю всегда.

Е. Для меня важна реализация осуществимых целей, даже если они не всегда безупречны. Если появляются новые идеи, воззрения, представления, отличающиеся от моих собственных, я ищу среднюю позицию. Если возникают конфликты, я стараюсь быть твердым и справедливым, рассуждать честно. Я стремлюсь поддерживать хороший,

равномерный темп работы.

2. Следующие тезисы, взятые из рабочих материалов семинара по «решетке менеджмента», также могут помочь анализу собственной исходной позиции. Они представляют собой описания ситуаций, которые должны вызвать реакцию со стороны управляющего. Проверьте свою реакцию с помощью следующих оценок:

1. целиком отвечает моим представлениям;
2. более или менее согласен;
3. не уверен, трудно ответить;
4. скорее придерживаюсь противоположного мнения;
5. совершенно не согласен.

Тезисы.

У среднего человека мало честолюбия, он старается избегать ответственности и предпочитает роль ведомого и подчиненного.

Ваше мнение?

В условиях современного индустриального общества возможности человека используются в производстве только частично.

Ваше мнение?

Большинство людей не реагируют на мотивации и позитивные стимулы. Заставить их напряженнее работать можно только принуждением, контролем и детальными инструкциями.

Ваше мнение?

Как, по вашему мнению, должно быть организовано хорошее предприятие? Изучите соответствующие тесты, взятые в сокращенном виде из материалов все того же семинара.

3. *Отношение к контролю.*

А. Контроль осуществляется на базе прямых и обратных связей. Цели устанавливаются совместно. Каждый знает, как и почему что-либо происходит или должно происходить, и располагает информацией для самоконтроля.

В. Управление, направленное на улучшение хода производства, базируется на подготовке доходящих до деталей отчетов, инспекциях и контроле. Персонал знает, чем ему заниматься.

С. Руководитель знает сильные и слабые стороны каждого и следит за тем, чтобы никто слишком далеко не отклонялся от общего направления.

4. *Как подводить итоги работы?*

А. Работа постоянно контролируется, результаты получают оценку. За ошибки и медлительность отвечают виновные.

В. Вся работа происходит в дружеской атмосфере. Нельзя упускать возможности поблагодарить сотрудника.

С. Ход работ должен всегда анализироваться с позиций целесообразности. Предложения по улучшению организации производства идут и сверху, и снизу. По окончании реализации проекта происходит открытое подведение итогов работы, стимулирующее профессиональный рост сотрудников.

5. *Отношение к конфликтам.*

А. Конфликтов не должно быть, потому что и руководители, и подчиненные стремятся устранить все, что ведет к конфликтам.

В. Конфликты подлежат обсуждению и анализу, с тем чтобы выявить лежащие в их основе причины и, насколько возможно, устранить их. Если это невозможно, об этом следует сказать открыто.

С. Вышестоящее руководство или непосредственный руководитель разбирает конфликт. Принимается решение, обязательное для всех. Конечно, конфликт может и дальше скрыто тлеть, но тут уж ничего не поделаешь:

Выберите ответы, наиболее близкие вашей внутренней позиции. Лучшие решения

указаны в конце главы. Обучение методике «решетки менеджмента» включает анализ сотен подобных ситуаций.

Успех обучения методике «решетки менеджмента» позволил ее создателям распространить ее принцип на другие сферы. Например, на маркетинг, систему сбыта, на работу в университетах, даже на вопросы семейной жизни. В ФРГ наряду с «решеткой менеджмента» получила распространение «решетка сбыта». Семинары проводятся в специализированном институте, расположенном в городе Гертен.

И все-таки повторим еще раз: улучшение деятельности организации может происходить различными путями. Семинар может стимулировать этот процесс, но ни в коем случае не заменяет, конечно, собственной работы предприятия.

Результаты предложенных тестов:

1. Типы управляющих: А = 9.1, В = 1.1, С = 9.9, D = 1.9, E = 5.5.
2. Лучшие исходные позиции при ответе от 5—1—5 до 4—2—4.
3. Лучшие представления о контроле: А.
4. Лучшее подведение итогов: С.
5. Лучшая стратегия в конфликтной ситуации: В.

Методика диагностики стиля управления в рамках профессиональной деятельности и во взаимодействии (Р.Блейк, Д.Моутон)

ТЕСТ «ОРИЕНТАЦИЯ»

ИНСТРУКЦИЯ:

Приведённые ниже 35 утверждений отражают особенности управленческого поведения. Отвечайте по каждому пункту так, как бы Вы действовали, если бы руководили рабочей группой. Прочитав утверждение, при ответах ставьте рядом соответственно «В» (всегда), «Ч» (часто), «И» (иногда), «Р» (редко), «Н» (никогда):

1. Вероятно, всегда был бы председателем группы.
2. Решился бы на сверхурочную работу.
3. Предоставил бы членам группы полную свободу действия в работе.
4. Поддерживал бы одинаковые способы деятельности.
5. Позволил бы людям при решении проблемы критически мыслить.
6. Сделал бы всё от меня зависящее, чтобы моя группа была лучше, чем конкуренты.
7. Говорил бы как представитель своей группы.
8. Побуждал бы членов группы к большому старанию.
9. Испытывал бы свои идеи в группе.
10. Разрешил бы членам группы полную инициативу.
11. Много работал бы в надежде на повышение.
12. Терпел бы замедленные действия и неуверенность.
13. В присутствии посетителей выступал бы от имени группы.
14. Хочу поддерживать высокий ритм работы.
15. Даю работникам возможность работать с развязанными руками.
16. В конфликтных ситуациях в группе действую как посредник.
17. Утопаю в деталях.
18. Представляю группу в её отношениях с внешним миром.
19. Не хотел бы предоставлять членам группы свободу действий.
20. Решаю, что делать и как делать.
21. Побуждал бы к росту производительности труда.
22. Делегировал бы некоторым работникам полномочия, которые мог бы оставить себе.
23. Обычно дела идут так, как я предсказывал.
24. Разрешаю группе выдвигать много инициативных предложений.

25. Даю членам группы конкретные задания.
26. Хочу вносить изменения.
27. Прошу членов группы работать интенсивнее.
28. Считаю, что члены группы хорошо используют свои способности критически мыслить.
29. Составил бы график работы.
30. Отказался бы объяснять свои действия.
31. Убеждаю других в том, что мои идеи пошли бы им на пользу.
32. Разрешаю группе самостоятельно определять ритм своей работы.
33. Призвал бы группу превзойти свои рекордные показатели.
34. Действовал бы, не советуясь сначала с группой.
35. Предполагал бы, что все члены группы соблюдают инструкции и предписания.

ЛИСТ ОТВЕТОВ

1	8	15	22	29
2	9	16	23	30
3	10	17	24	31
4	11	18	25	32
5	12	19	26	33
6	13	20	27	34
7	14	21	28	35

Обработка теста:

1. Подчеркните следующие номера вопросов: 8,12,17,18,19,30,34,35.
2. Поставьте цифру 1(один) перед отмеченными номерами вопросов, на которые Вы ответили «Р» (редко) или «Н» (никогда).
3. Напишите цифру 1 (один) перед всеми остальными номерами вопросов, на которые Вы ответили «В» (всегда) или «Ч» (часто).
4. Обведите кружками цифры 1 (один), стоящие перед вопросами: 3,5,8,10,15,18,19,22,24,26,28,30,32,34,35.
5. Подсчитайте число ответов, отмеченных единицей в кружках. Это количество баллов, указывающее на степень Вашей направленности на людей. Подсчитайте количество ответов, не отмеченных цифрой 1 (единицей). Это количество баллов, указывающее на степень Вашей направленности, на задачу (на план).

Оценка результатов:

1. Максимальное количество баллов по шкале ориентации на людей – 15. Показатель свыше 12 баллов свидетельствует о том, что данная ориентация выражена.
2. Показатель свыше 12 баллов по шкале ориентации на задачу свидетельствует и приверженности к авторитарному стилю руководства.

Выводы:

1. Приверженность к авторитарному стилю не свойственна менеджеру, который добивается успеха в управлении персоналом. Надо избавляться от такой ориентации. Авторитаризм в условиях рынка приводит к обострениям в отношениях по вертикали, что порождает в коллективе конфликтную атмосферу.

2. Знайте, что от укоренившихся тенденций нельзя отказаться по мановению волшебной палочки. Тому, кто решился переделать свой стиль управления, должен серьезно и настойчиво поработать над собою.

3. Необходимо также знать, как Вы взаимодействуете с другими членами коллектива. Для этого необходимо ответить на вопросы следующего теста.

ТЕСТ «ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ»

ИНСТРУКЦИЯ:

Прочитывая предлагаемые ниже утверждения, укажите своё отношение к ним по пятибалльной шкале:

- нет, так не бывает - 1 балл;
- как правило, не бывает - 2 балла;
- трудно сказать - 3 балла;
- как правило, бывает - 4 балла;
- да, так бывает всегда - 5 баллов.

Постарайтесь быть искренним перед самим собой.

1. Даю подчинённым нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.
2. У меня всегда много идей и планов.
3. Я прислушиваюсь к замечаниям других.
4. Мне в основном удаётся привести логически правильные аргументы при обсуждениях.
5. Я настраиваю своих сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.
6. Если меня критикуют, то я защищаюсь несмотря ни на что.
7. Когда другие приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.
8. Для того чтобы провести какое-либо мероприятие, мне приходится строить планы заранее.
9. Свои ошибки я по большей части признаю.
10. Я предлагаю альтернативы к предложениям других.
11. Защищаю тех, у кого есть трудности.
12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
13. Мой энтузиазм заразителен.
14. Я принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь включать их в обсуждаемые проекты.
15. Обычно я настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.
16. Я с пониманием выслушиваю эмоционально высказываемые аргументы других.
17. Ясно выражаю свои мысли.
18. Я признаюсь, что не все знаю о проблеме.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Я стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.
21. Всегда продумываю то, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
22. Я помогаю другим советом.
23. Увлекаясь своими идеями, я обычно не беспокоюсь о чужих доводах.
24. Я прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличающуюся от моей собственной.
25. Если кто-то не согласен со мною, я ищу доводы, чтобы переубедить этого человека.
26. Использую все доводы, чтобы заставить согласиться со мной.
27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
28. Я всегда нахожу возможность, как облегчить другим поддержку моих идей.
29. Я понимаю чувства других людей.
30. Я больше говорю о своих идеях, чем выслушиваю других.
31. Прежде, чем защищаться, я всегда выслушиваю критику.
32. Излагаю свои мысли системно.

33. Я помогаю другим получить слово при обсуждении проблемы.
34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
35. Я меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
36. Я никого не перебиваю.
37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
38. Я трачу много энергии на то, чтобы убедить других.
39. Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей.
40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто очень редко просит слова.

ЛИСТ ОТВЕТОВ

1	8	15	22	29
2	9	16	23	30
3	10	17	24	31
4	11	18	25	32
5	12	19	26	33
6	13	20	27	34
7	14	21	28	35
36	37	38	39	40

Обработка теста:

1. Сложите балльные оценки по утверждения 1,3,5,7,9,11,14,16,18,20,22,24, 27,29,31,33, 35,36,37,40. Это сумма «А».

2. Сложите баллы по суждениям 2,4,6,8,10,12,13,15,17,19,21,23,25,26,28,30, 32,34,38,39. Это сумма «Б».

Оценка результатов:

Если сумма «А» превышает более чем на 10 баллов сумму «Б», то большая часть людей считает Вас демократом. Если же сумма «Б» на 10 и более баллов превышает сумму «А», то Вы склонны к авторитарному стилю взаимодействия. Если же обе суммы различаются менее, чем на 10 баллов друг от друга, то Ваше поведение не получает однозначной оценки в коллективе.

Тест Общепсихологическая типология личности

Тест разработан Г. Айзенком. Из 57 вопросов 24 направлены на выяснение степени экстравертности или интровертности человека, еще 24 — на выявление уровня эмоциональной стабильности, 9 вопросов — это так называемая корректирующая шкала, позволяющая проверять, насколько искренне вы отвечали на вопросы.

Ответьте на вопросы "да" или "нет". Результаты оцениваются с помощью соответствующего ключа.

1. Часто ли испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому чтобы встряхнуться, испытать возбуждение?
2. Часто нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить и утешить?
3. Вы человек беспечный?
4. Не находите ли, что вам трудно отвечать "нет"?

5. Задумываетесь ли перед тем, как что-либо предпринять?
6. Если обещали что-то сделать, всегда ли сдерживаете свое обещание?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно вы поступаете и говорите быстро, не раздумывая?
9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным человеком без достаточных на то причин?
10. Сделали бы вы на спор все, что угодно?
11. Возникает ли у вас чувство робости и смущения, когда вы хотите завести разговор с симпатичной (ым) незнакомкой (цем)?
12. Выходите ли вы иногда из себя, злитесь?
13. Часто ли действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало?
15. Предпочитаете ли книги встречам с людьми?
16. Легко ли вас обидеть?
17. Любите ли часто бывать в компаниях?
18. Бывают ли мысли, которые вы бы хотели скрыть от других?
19. Верно ли, что иногда вы полны энергии, так что все горит в руках, а потом совсем вялы?
20. Предпочитаете ли иметь меньше друзей, но особенно близких?
21. Часто ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, отвечаете тем же?
23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли дать волю своим чувствам и повсюду повеселиться в компании?
26. Считаете ли себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли вас человеком милым и веселым?
28. Часто ли, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что не спится от того, что голова полна разных мыслей?
32. Если хотите узнать о чем-либо, то предпочитаете прочитать об этом в книге, нежели спросить?
33. Бывают ли у вас сердцебиения?
34. Нравится ли вам работа, требующая постоянного внимания?
35. Бывают ли у вас приступы дрожи?
36. Всегда ли бы платили за проезд на транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Раздражительны ли вы?
38. Вам неприятно находиться в обществе, где подшучивают друг над другом?
39. Нравится ли работа, требующая быстроты действий?
40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Когда-нибудь вы опаздывали на работу или свидание?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упускаете случая побеседовать с незнакомцем?
45. Беспокоят ли вас какие-либо боли?
46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?
47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?

49. Можете ли вы назвать себя весьма уверенным в себе человеком?
50. Легко ли обижаетесь, когда указывают на ваши ошибки в работе или личные промахи?
51. Считаете ли вы, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли о своем здоровье?
56. Любите ли подшучивать над другими?
57. Мучает ли вас бессонница?

Ключ к тесту

Тест выделяет следующие индивидуальности человека:

экстраверт — ориентирован на внешний мир, активен, открыт в эмоциональных проявлениях, общителен, любит движение, риск, социально адаптирован. Обычно экстраверт — отличный организатор и бизнесмен;

интроверт — наибольший интерес для него представляет собственный внутренний мир, что выражается в склонности к размышлениям, самоанализу, замкнутости. Интроверт хорошо справляется с монотонной работой, неплохой начальник, если не требуется постоянное общение с людьми.

Шкала Интроверсия — Экстраверсия: вопросы 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 - "да"; 5, 15, 20, 29, 32, 34, 38, 41, 51 - "нет"

Шкала Эмоциональная стабильность — Эмоциональная нестабильность: вопросы 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 37, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57 - "да"; отрицательные ответы не учитываются. Если вы набрали менее 12 "да", то вы эмоционально устойчивы.

Шкала Скрытность — Откровенность, или Корректирующая шкала. Она позволяет проверить, насколько искренне вы отвечали на вопросы. Если набрали свыше 4 "да", это означает, что были не совсем честны с самим собой, отвечая на вопросы, а значит, и результаты теста не могут быть вполне достоверными.

Вопросы 6, 24, 36 — "да"; 12, 18, 30, 42, 48, 54 — "нет".

За каждый ответ, совпадающий с ключом, вы получаете один балл, затем суммируете их по каждой шкале и результаты откладываете на осях схемы. Корректирующая шкала на схеме не представлена.

Тест Характерологический

(определение основных направлений характера по К. Леонгарду)

Тест предназначен для определения акцентуаций характера, т.е. определенного направления характера, включающих 10 шкал. Вам предоставлены 88 вопросов, касающихся вашего характера. Если согласны с утверждением, рядом с его номером поставьте знак "+" ("да"), если нет — знак "—" ("нет"). Над вопросами долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет.

1. Ваше настроение в общем веселое и беззаботное?

2. Восприимчивы ли к обидам?
3. Бывает ли так, что на глаза неожиданно навертываются слезы?
4. Всегда ли считаете себя правым в осуществляемом вами деле и не успокоитесь, пока не убедитесь в этом?
5. Считаете ли себя таким же смелым, как в детском возрасте?
6. Часто ли меняется ваше настроение от глубокой радости до глубокой печали?
7. В компании находите ли вы себя в центре внимания?
8. Бывает ли так, что беспричинно находите ли вы себя в угрюмом и раздражительном настроении, что с вами лучше не разговаривать?
9. Серьезный вы человек?
10. Способны ли восторгаться, восхищаться чем-нибудь?
11. Вы предприимчивы?
12. Быстро ли забываете, если вас кто-либо обидит?
13. Вы мягкосердечный человек?
14. Опуская письмо в почтовый ящик, проверяете ли затем, не осталось ли оно висеть в прорези?
15. Всегда ли стараетесь быть добросовестным в работе?
16. Испытывали ли в детстве страх перед грозой или собаками?
17. Стремитесь ли во всем и всюду соблюдать порядок?
18. Зависит ли ваше настроение от внешних обстоятельств?
19. Любят ли вас ваши знакомые?
20. Часто ли ваше настроение бывает подавленным?
21. Часто ли у вас бывает чувство внутреннего беспокойства, ощущение возможной беды, неприятности?
22. Бывали ли у вас раньше хотя бы один раз нервный срыв или истерика?
23. Трудно ли вам долго усидеть на одном месте?
24. Отстаиваете ли свои интересы, если кто-то поступил с вами несправедливо?
25. Можете ли зарезать курицу или овцу?
26. Раздражает ли вас, если дома занавес или скатерть висят настолько неровно, что стараетесь сразу же поправить их?
27. Испытывали ли в детстве страх, когда оставались одни в квартире (доме)?
28. Часто ли без причины у вас меняется настроение?
29. Всегда ли старательно относитесь к своей деятельности?
30. Быстро ли можете разгневаться?
31. Можете ли быть бесшабашно веселым?
32. Может ли иногда чувство полного счастья пронизывать вас?
33. Подходите ли для ведущего в юмористическом спектакле?
34. Высказываете ли людям свое мнение откровенно по тому или иному вопросу?
35. Трудно ли переносите вид крови?
36. Любите ли работу с высокой личной ответственностью?
37. Склонны ли выступить в защиту человека, с которым поступили несправедливо?
38. Трудно ли вам входить в темный подвал?
39. Кропотливую черную работу выполняете так же тщательно, как и любимое дело?
40. Вы общительны?
41. В школе охотно декламировали стихи?
42. Убегали ли в детстве из дома?
43. Кажется ли жизнь вам трудной?
44. Бывали ли у вас конфликты, которые так изматывали вам нервы, что идти на работу казалось просто невыносимо?
45. Можно ли сказать, что при неудачах, теряете чувство юмора?
46. Сделаете ли первый шаг к примирению, если вас кто-то обидит?
47. Вы любите животных?

48. Уйдете ли с работы или из дома, если у вас там что-то не в порядке?
49. Преследует ли вас иногда неясная мысль, что с вами или вашими близкими случится какое-нибудь несчастье?
50. Считаете ли, что ваше настроение зависит от погоды?
51. Трудно ли вам докладывать, выступать перед большим количеством людей?
52. Можете ли ударить обидчика, если он вас оскорбит?
53. Много ли вы общаетесь?
54. Если будете чем-либо разочарованы, то придете в отчаяние?
55. Нравится ли вам работа организаторского характера?
56. Упорно ли стремитесь к намеченной цели, если на пути к ней приходится преодолевать массу препятствий?
57. Может ли фильм так взволновать вас, что слезы выступят на глазах?
58. Часто ли вам бывает трудно заснуть из-за того, что целый день размышляли над своим будущим или какой-нибудь проблемой?
59. В школе вы иногда подсказывали своим товарищам или давали списывать?
60. Трудно ли вам ночью пройти через кладбище?
61. Тщательно ли следите за тем, чтобы каждая вещь в доме лежала на своем месте?
62. Бывает ли так, что будучи перед сном в хорошем настроении, вы встаете в подавленном, дрящемся несколько часов?
63. Легко ли приспосабливаетесь к новой ситуации?
64. Есть ли у вас предрасположенность к головной боли?
65. Часто ли смеетесь?
66. Можете ли быть приветливыми с теми, кого не цените, не любите или не уважаете?
67. Вы подвижный человек?
68. Сильно ли переживаете из-за несправедливости?
69. Можно ли вас назвать страстным любителем природы?
70. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли вы, выключены ли газ и свет, закрыта ли дверь?
71. Пугливы ли вы?
72. Изменяется ли ваше настроение при приеме алкоголя?
73. Охотно ли участвовали в юности в кружках художественной самодеятельности?
74. Смотрите ли на будущее несколько пессимистически?
75. Часто ли тянет вас путешествовать?
76. Может ли ваше настроение измениться резко от высочайшей радости до глубокой тоски?
77. Легко ли поднимаете настроение друзей в компании?
78. Долго ли переживаете обиду?
79. Сильно ли переживаете горести других людей?
80. Была ли у вас привычка в школе переписывать лист в тетради, если поставили на него кляксу?
81. Можно ли сказать, что вы больше недоверчивы и осторожны, нежели доверчивы?
82. Часто ли видите страшные сны?
83. Способны ли отвлечься от трудных проблем, требующих решения?
84. Становитесь ли радостным в веселой компании?
85. Возникла ли у вас мысль против воли броситься из окна или под приближающийся поезд?
86. Трудно ли вам сдерживать себя, если разозлитесь?
87. В беседе вы словоохотливы или молчаливы?
88. Если бы вам необходимо было бы играть на сцене, смогли бы с полным перевоплощением войти в роль и забыть о себе?

Ключ

При совпадении ответа на вопрос с ключом ответу присваивается один балл.

1. Демонстративность (демонстративный тип). Высокие оценки по этой шкале говорят о повышенной способности к демонстративное поведения, живости, подвижности, легкости в установлении контактов, склонности к фантазерству, артистизму, стремлению к лидерству.

"+": 7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 75, 83, 88.

"-": 51.

Сумму ответов умножьте на два.

2. Педантичность (педантичный тип). Высокие оценки свидетельствуют о ригидности, инертности психических процессов, тяжести на подъем, о длительном переживании травмирующих событий. В конфликты вступают редко, но сильно реагируют на любые нарушения порядка. На работе ведет себя как бюрократ, предъявляя окружающим много формальных требований.

"+": 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 80, 85.

"-": 36.

Сумму ответов умножьте на два.

3. Застревание (застревающий тип). Основная черта этого типа — склонность к аффектам (правдолюбие, обидчивость, подозрительность, ревность), часто выступает инициатором конфликтов, в которых жестко отстаивает свои интересы, характеризуется большим упорством в достижении своих целей.

"+": 2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81.

"-": 12, 46, 59.

Сумму ответов умножьте на два.

4. Возбудимость (возбудимый тип). Таким людям свойственна повышенная импульсивность, ослабление контроля над влечениями и побуждениями, низкая контактность в общении, замедленность вербальных и невербальных реакций, равнодушие к будущему, целиком живет настоящим.

"+": 8, 21, 30, 42, 52, 64, 74, 86.

Сумму ответов умножьте на три.

5. Гипертимность (гипертимический тип). Высокие оценки говорят о постоянном повышенном фоне настроения в сочетании с жаждой деятельности, высокой активностью, предприимчивостью, но вместе с тем с трудом переносят условия жесткой дисциплины, монотонную деятельность, одиночество.

"-": 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77.

Сумму ответов умножьте на три.

6. Дистимность (дистимический тип). Этот тип характеризуется серьезностью, медлительностью, слабостью волевых усилий, подавленностью настроения, низкой контактностью, молчаливостью, склонностью фиксироваться на теневых сторонах жизни, обостренным чувством справедливости.

"+": 9, 20, 43, 73, 87.

Сумму ответов умножьте на три.

7. Тревожность (тревожно-боязливый тип). Основная черта — склонность к страхам, повышенная робость и пугливость, низкая контактность, неуверенность в себе. Редко

вступают в конфликты, обладают самокритичностью, дружелюбием, исполнительностью.

"+": 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82.

"-": 5.

Сумму ответов умножьте на три.

8. Экзальтированность (аффективно-экзальтированный тип). Лицам этого типа свойствен большой диапазон эмоциональных состояний, легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние от печальных, им свойственна высокая контактность, словоохотливость, часто спорят, но не доводят дело до открытого конфликта.

"+": 10, 32, 54, 76.

Сумму ответов умножьте на шесть.

9. Эмотивность (эмотивный характер). Это чувствительные и впечатлительные люди, отличаются глубиной переживаний в области тонких эмоций в духовной жизни, гуманностью, отзывчивостью, обостренным чувством долга, исполнительностью.

"+": 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79.

"-": 25.

Сумму ответов умножьте на три.

10. Циклотимность (циклотимный тип). Характеризуется периодической сменой настроения, зависимостью от внешних событий. Радостные события вызывают жажду деятельности, говорливость; печальные — подавленность, замедленность реакций и мышления; также часто меняется их манера общения с окружающими людьми.

"+": 6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84.

Сумму ответов умножьте на три.

Максимальная сумма баллов после умножения — 24. Сумма баллов от 15 до 19 свидетельствует о тенденции к тому или иному типу акцентуации. И лишь в случае превышения 19 баллов черта характера является акцентуированной.

Полученные данные могут быть представлены в виде "профиля личностной акцентуации" на следующем графике.

ПРАКТИЧЕНСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

(время – 2 часа)

Тема: Управление конфликтами

Тема занятия: Методы управления конфликтами. Проведение тестирования на степень подверженности стрессу.

Цель работы: умение управления конфликтами

Материально-техническое оснащение: руководство по проведению практикума

Ход работы:

Контрольные вопросы:

1. Дайте классификацию конфликтов
2. Дайте характеристику структурных методов разрешения конфликтов.
3. Дайте характеристику межличностных стилей разрешения конфликтов.

Задание №1:

Тест 1. Ваш способ реагирования в конфликте (Кеннет У.Томас)

Тест позволит определить основные способы реагирования на конфликтные ситуации. К. Томас по 12 суждениям из 30 пар выявляет пять возможных вариантов поведения человека в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего поведения.

1. а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;
б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;
б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.
3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;
б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека;
б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя;
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;
б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;
б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;
б) Стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;
б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. а) Предлагаю среднюю позицию;
б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;
б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;
б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) Стараюсь не задеть чувств другого;
б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;
б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;
б) Стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;
б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;
б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;
б) Отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;
б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;
б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте;
б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Обычно я предлагаю среднюю позицию;
б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров;
б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Предлагаю среднюю позицию;
б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Стараюсь не задеть чувств другого;
б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Ключ

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а. Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 1а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения в ситуации конфликта, тенденций его взаимоотношений в сложных условиях.

Тест 2. Конфликтная ли вы личность?

Чтобы узнать конфликтная ли вы личность, воспользуйтесь следующим тестом, выбрав по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- а) не принимаю участия;
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в) активно вмешиваюсь, чем "вызываю огонь на себя".

2. Выступаете ли на собраниях с критикой руководства?

- а) нет;
- б) только если для этого имею веские основания;
- в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а) только если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры — моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась ...

- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким тактичным комментарием;
- в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в

ней;

- б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш надолго испортит настроение.

Оценка результатов

Каждое а — 4 очка; б—2 очка; в—0 очков.

От 20—28 очков. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют вас приспособленцем.

От 10—18 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к вам уважение.

До 8 очков. Конфликты и споры — это ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

Тест 3. Трансакционный анализ общения (по Э. Берну)

Согласно Э. Берну, обращаясь к другому человеку, мы выбираем одно из возможных состояний нашего "Я": состояние "Родителя", "Взрослого" или "Ребенка". Попробуйте оценить, как сочетаются эти три "Я" в вашем поведении. Для этого оцените приведенные утверждения в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Как и многие люди, я бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети, безусловно, должны следовать указаниям родителей.
16. Я увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Оценка результатов

Подсчитайте сумму баллов отдельно по строкам таблицы:

1,4,7, 10, 13, 16, 19-Дитя(Д)

2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - Взрослый (Я)

3. 6, 9, 12, 15, 18, 21 - Родитель (F)

Расположите соответствующие символы в порядке убывания их значения. Если у вас получилась формула ВДР, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и нравоучениям. Постарайтесь сохранить эти качества.

Если получили формулу РДВ, то для вас характерны категоричность и самоуверенность. Кроме того "Родитель" с детской непосредственностью режет "правду-матку", ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Поэтому таким людям желательно работать не с людьми, а с машинами, кульманом, этюдником и т.п.

Если на первом месте в формуле Д, то это вполне приемлемый вариант для научной работы. Но детская непосредственность хороша только до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то пора свои эмоции взять под контроль.

Самооценка практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций

Рассмотрено на методическом
 объединении _____ дисциплин
 Руководитель МО _____

ПЛАНИРОВАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ (ВНЕАУДИТОРНОЙ) РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

№ и название темы	Наименование самостоятельной работы	Число часов	Рекомендуемая литература	Форма контроля
Введение	Выполнение домашнего задания.	1	Егидес А.П. Лабиринты общения. – М.: ИИД «Филинь», 1999. Голубков Е.П.	Устная защита, проверка тетрадей
Тема 1.1 Сущность и характерные черты современного менеджмента, история его развития	Выполнение домашнего задания. Подготовка доклада «Биография любого теоретика менеджмента».	2	«Маркетинговые исследования рынка» М 1998 Герчикова И.Н. Менеджмент: учебник – 2-е изд. – М.: ЮНИТИ, 1995. Папкин А.И. Основы	Устная защита, проверка тетрадей
Тема 1.2 Внешняя и внутренняя среда организации. Категории менеджмента	Выполнение домашнего задания. Кроссворд по теме «Внешняя и внутренняя среда организации»	2	практического менеджмента. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. Практическая психология для менеджеров/под ред.	Устная защита, проверка тетрадей
Тема 1.3 Функции менеджмента	Выполнение домашнего задания. Подготовка сообщения о проведении предварительного, текущего и заключительного контроля в учебном заведении	3	М.К. Тутушкиной – М.: ИИД «Филинь», 1997 Папкин А.И. Основы практического менеджмента. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: Академия, 2003.	Устная защита, проверка тетрадей
Тема 1.4 Система методов управления	Выполнение домашнего задания.	1	Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: Академия, 2003.	Устная защита, проверка тетрадей
Тема 1.5 Принятие решений	Выполнение домашнего задания.	2	Кетс де Врисс и др. Новые лидеры российского бизнеса. М.,	Устная защита, проверка тетрадей
Тема 2.1	Выполнение	2	Гоулман Д. и др.	Устная

Коммуникации в организации	домашнего задания.		Эмоциональное лидерство. М., Альпина Бизнес Букс, 2005.	защита, проверка тетрадей
Тема 2.2 Деловое и управленческое общение	Выполнение домашнего задания.	2		Устная защита, проверка тетрадей
Тема 2.3 Руководство: власть и партнерство	Выполнение домашнего задания.	3		Устная защита, проверка тетрадей
Тема 2.4 Самоменеджмент	Выполнение домашнего задания.	2		Устная защита, проверка тетрадей
Тема 2.5 Управление конфликтами	Выполнение домашнего задания.	4		Устная защита, проверка тетрадей
ВСЕГО ЧАСОВ		24		