

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Амурский государственный университет»

Организационная и социальная психология

сборник учебно-методических материалов
для направления подготовки

13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника

2017 г.

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
факультета социальных наук
Амурского государственного
университета

Составитель: Макарова И.А.

Организационная и социальная психология: сборник учебно-методических материалов для направления подготовки 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника.
– Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 201__.

© Амурский государственный университет, 20 17

Кафедра психологии и педагогики 2017

Макарова И.А., составление

СОДЕРЖАНИЕ

1. Краткое изложение лекционного материала	3
2. Методические рекомендации (указания) к практическим занятиям	28
3. Методические указания для самостоятельной работы студентов	34

1. КРАТКОЕ ИЗЛОЖЕНИЕ ЛЕКЦИОННОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Предмет организационной и социальной психологии

Организационная социальная психология является разделом прикладной социальной психологии. Чтобы определить ее предмет, необходимо исходить из определения предмета социальной психологии. Для определения предмета науки нужно четко разделять понятия «предмет» и «объект» науки. *Объект* науки - это те реальные явления, которые исследует данная наука. Социальная психология изучает три вида объектов: 1) личность в социальной среде; 2) малые группы и организации; 3) большие социальные группы. *Предмет* науки - это то ключевое понятие, вокруг которого строится весь понятийный аппарат науки. Ключевым в социальной психологии является понятие общения. Общение порождает такие феномены, как восприятие и понимание людьми друг друга, подражание, внушение, убеждение, лидерство и руководство, сплоченность и конфликтность и пр. Общение бывает формальным (деловым) и неформальным (дружеским), непосредственным и опосредованным (например, технически). В результате общения складываются социально-психологические особенности личности, формируются структура и динамика малых и больших групп. Социальные психологи изучают общение в малых группах - внутригрупповое и межгрупповое; общение на личностном уровне - внутриличностное и межличностное; общение в больших группах - воздействие средств массовых коммуникаций на развитие и становление личности, на протекание социальных процессов, на формирование общественного мнения и пр. Понятие общения оказывается центральным, ключевым и в организационной социальной психологии. *Предмет организационной социальной психологии* - это влияние процесса общения на профессиональную деятельность людей, и прежде всего на повышение производительности их труда. Специфика общения в организационных условиях состоит в том, что общение является не основной, а сопутствующей, вспомогательной деятельностью. Основным видом деятельности людей в организациях является труд. Общение же может или способствовать, или препятствовать эффективному выполнению людьми своих трудовых функций.

Тема 2. Зарубежная организационная социальная психология

За рубежом проблематика организационной психологии близка проблематике психологии менеджмента. В американских исследованиях работу по организации фирмы рассматривают как комплекс взаимосвязанных мероприятий, к которым относят: 1) определение целей и задач организации; 2) разработку функциональной структуры организации, определение отдельных видов работ, необходимых для выполнения общей задачи; 3) координацию отдельных работ и их интеграцию в целях создания конечного продукта; 4) работу с персоналом - изучение мотивации работников, системы информации, контроля, стимулирования труда; 5) создание единой организационной системы для достижения внутренней согласованности и производительности фирмы.

Можно выделить три основных концептуальных подхода в зарубежной организационной психологии:

1. Американская классическая школа, включающая в себя два направления: а) теорию Ф.У. Тейлора; б) теорию Г. Эмерсона.

2. Американская социально-психологическая школа, представленная: а) теорией «человеческих отношений» Э. Мейо; б) теорией мотивации труда Д. Мак-Грегора; в) теорией «обогащения работы» Ф. Херцберга.

3. Японская школа организационной психологии.

Разберем более подробно эти основные концептуальные подходы.

Американская классическая школа

Зародившись в США в конце XIX-начале XX века, эта школа получила широкое распространение не только в Америке, но и в Европе. В рамках этой школы работали такие исследователи, как Ф. У. Тейлор, Л. Гьюлик, Дж. Муни, Э. Брег, Л. Аллен, Л. Урвик, М. Фоллет,

К. Шелтон, Г. Эмерсон. Основная цель их работы состояла в выявлении организационных, психологических и социально-психологических факторов повышения эффективности труда.

Теория Ф. У. Тейлора

Фредерик Уислоу Тейлор (1856-1915)- американский инженер и ученый, родоначальник теории научного управления, индустриальной социологии и социальной психологии. Предложенная Тейлором система направлена на повышение эффективности производства с помощью организации труда, рационализации и интенсификации трудового процесса. В написанных им книгах «Основы научного управления предприятием» и «Управление фабрикой» доказывается, что применяемый в конце XIX века способ управления фирмой, основанный только на личном опыте и знаниях управляющих, устарел и что для повышения экономического, социального и технического прогресса производства необходимо внедрять систему научного управления.

Основные принципы подхода Тейлора заключаются в следующем:

Увеличение комфорта и благосостояния человечества является главной целью производства.

Предприниматели должны нести ответственность за соблюдение интересов всего общества, а не только их частного капитала.

Рациональная организация производства необходима для получения максимальных прибылей и возможности выстоять в конкурентной борьбе.

Система научного управления должна дать предпринимателям знания о рациональном ведении производства.

Рядовой рабочий изначально ленив, невежествен, пассивен. Средствами стимулирования производительности его труда являются жестко стандартизированные методы, приемы, орудия. Трудовые операции должны выполняться рабочими чисто механически, поскольку размышления могут нарушить автоматизм движений и снизить производительность. Особое значение имеет изучение движений рабочих в процессе труда. Необходимо расчленить весь трудовой процесс на отдельные операции, хронометрировать каждую из них и рабочий день в целом. Отдельные рабочие движения надо изучать специально и давать рекомендации по их рациональному построению. Процесс рационализации труда рабочих предполагает: а) строгую регламентацию всего рабочего времени; б) отработку приемов каждой операции; в) введение поточных линий и конвейера, темп движения которых должен задавать ритм труда рабочего.

Сочетание материальной заинтересованности и «разумного эгоизма». Только с помощью оплаты можно максимально заинтересовать рабочего. Люди не должны получать больше или меньше, чем они заработали, а предприниматель не должен быть филантропом. Коренные интересы рабочих и предпринимателей совпадают. Каждый старается заработать как можно больше. Отсюда вывод - оплата и предпринимателя, и рабочего должна соответствовать их вкладу в производство, стимулировать индивидуальную ответственность. Но одновременно необходимо использовать и принцип «разумного эгоизма», т.е. определенные финансовые средства нужно вкладывать в развитие производства, создание новой техники и технологии.

Непрерывный контроль за работой конкретного исполнителя. Без принуждения и контроля рабочий будет отлынивать от работы. На производстве необходимо организовать группы надсмотрщиков, инспекторов, нормировщиков, осуществляющих контроль за установленной нормой выработки.

Оперативный контроль за работой цехов. Такой контроль позволяет своевременно реагировать на нехватку заготовок, инструмента, сырья, следить за количеством и качеством продукции, вносить организационные изменения.

Одним из первых в организационной психологии Тейлор стал применять психологические тесты при приеме на работу и определении квалификации, использовать наблюдение, интервью, анкетирование. Им впервые был поставлен вопрос о связи технологического процесса с деятельностью и психикой людей. Тейлор предложил комплекс мер по повышению квалификации работников, разработал систему мероприятий по преодолению психологической инертности людей в отношении крупномасштабных нововведений. Идеи Тейлора повлияли на распространение

«революции менеджеров», легли в основу научной организации труда на промышленных предприятиях.

Теория Г. Эмерсона

Гарингтон Эмерсон (1853-1931) получил образование инженера в Германии, затем работал в США. В книге «Двенадцать принципов производительности» он сформулировал принципы правильной организации как труда отдельного исполнителя, так и производственного процесса предприятия, рассмотрел целесообразность человеческой деятельности с точки зрения производительности, предложил методику достижения максимальной эффективности управления.

Главная идея Эмерсона состоит в следующем: *истинная производительность труда всегда дает максимальные результаты при минимальных усилиях*. Напряженный труд дает крупные результаты при усилиях ненормальных. Напряжение и производительность - это не только не одно и то же, но и вещи прямо противоположные. Работать напряженно - значит прилагать максимальные усилия. Работать продуктивно - значит прилагать усилия минимальные. Известное многим из нас стремление выполнить план любой ценой - это и есть попытка решить экономическую задачу не за счет рациональной организации работы, а путем аврала, командных методов управления, принуждения работников. Не производство должно подстраиваться к управлению, считает Эмерсон, а управление должно обслуживать производство.

Приведем все двенадцать принципов производительности, как они сформулированы автором.

1. *Четко поставленные цели производства и четко обозначенные задачи персонала.*

2. *Здравый смысл.* Имеется в виду не просто житейская сметливость, а мужество посмотреть правде в глаза: если есть трудности в организации производства - оно не приносит прибыли, произведенный товар не раскупается на рынке - значит существуют конкретные причины, зависящие в первую очередь от организаторов и менеджеров. Необходимо найти эти причины и смело и решительно их устранить.

3. *Компетентная консультация.* Целесообразно и выгодно привлекать к постоянному совершенствованию системы управления специалистов в этой области - социологов, психологов, конфликтологов и пр.

4. *Дисциплина.* Настоящая дисциплина требует прежде всего четкого распределения функций: каждый управленец и исполнитель должен четко знать свои обязанности; каждый должен быть осведомлен, за что он отвечает, как и кем он может быть поощрен или наказан.

5. *Справедливое отношение к персоналу, выражающееся в идее «лучше работаешь — лучше живешь».* Произвол в отношении работников должен быть исключен.

6. *Обратная связь.* Позволяет быстро, надежно и полноценно учитывать и контролировать предпринятые действия и выпущенную продукцию. Нарушение в обратной связи ведет к сбоям в системе управления.

7. *Порядок и планирование работы.*

8. *Нормы и расписания.* Высокие результаты в труде связаны не с повышением, а с сокращением усилий. Сокращение усилий достигается благодаря знанию и учету всех резервов производительности, умению реализовать их на деле и избежать неоправданных трудовых затрат, потерь времени, материалов, энергии.

9. *Нормализация условий.* Нужно не человека приспособлять к машине, а создавать такие машины и технологии, которые дали бы возможность человеку производить больше и лучше.

10. *Нормирование операций.* Труд необходимо нормировать так, чтобы рабочий был в состоянии выполнить задание и хорошо заработать.

11. *Письменные стандартные инструкции.* Они служат для того, чтобы освободить мозг работника для инициативы, изобретений, творчества.

12. *Вознаграждение за производительность.* Целесообразно ввести систему оплаты труда, которая учитывает как время, затраченное работником, так и его умения, проявляющиеся в качестве его работы.

Двенадцать принципов организации труда, предложенные Эмерсоном, послужили основой рациональной организации труда на промышленном предприятии и в настоящее время эффективно используются на практике управления.

Это направление возникло в США в 20-е годы XX века. Его представителями являются Э. Мейо, У. Мур, Ф. Ротлисбергер, У. Диксон, Д. Мак-Грегор, К. Арджайрис, Р. Лайкерт, Ф. Селзник, Ф. Херцберг, А. П. Слоун.

Социально-психологическая школа организационной психологии подвергла критике теорию Тейлора, считавшего главным стимулом человеческой деятельности материальную заинтересованность, и заменила свойственный тейлоризму бихевиоральный подход к человеку анализом социально-психологической деятельности. Основным принципом этой школы: «Человек - главный объект внимания на производстве». Представители социально-психологической школы провели множество исследований и экспериментов на производстве и доказали, что наряду с материальным стимулом в повышении производительности труда большое значение имеют и социально-психологические факторы, как сплоченность группы, взаимоотношения с руководством, социально-психологический климат, удовлетворенность трудом. Наиболее ярко социально-психологическая школа в организационной психологии представлена теорией «человеческих отношений» Э. Мейо.

Американская социально-психологическая школа

Теория Э. Мейо

Элтон Мейо (1880-1949) - американский социолог и психолог, один из основоположников организационной социологии и социальной психологии, профессор Гарвардского университета. Разрабатывая теорию «человеческих отношений», Мейо ставил следующие цели: повысить уровень мотивации человека к труду; психологически подготовить работника к принятию нововведений на производстве; улучшить качество организационных и управленческих решений; развивать сотрудничество среди работников и их трудовую мораль; содействовать личностному развитию работника.

Теория «человеческих отношений» сформулирована Мейо в ходе его знаменитых Хоторнских экспериментов, которые проводились в течение 13 лет (с 1924 по 1936 г.) в городе Хоторне близ Чикаго. В целом можно выделить четыре этапа экспериментальной работы Мейо.

Первый этап. В 1924 году к Мейо обратилось руководство текстильного предприятия с просьбой разобраться в причинах высокой текучести кадров, которая в некоторых цехах предприятия достигала 25%, т.е. каждый четвертый работник в течение года увольнялся с предприятия. В одном из цехов, где работали преимущественно женщины, Мейо провел ряд реорганизационных мероприятий:

- перерывы для всех работников цеха стали проводиться в одно и то же время, чтобы в течение перерыва они смогли быть вместе и поговорить; станки в цехе были переставлены: если раньше они стояли в ряд, друг за другом, то теперь - полукругом, так, чтобы во время работы девушки могли общаться;

- в штат цеха была введена медицинская сестра, к которой работницы могли обращаться за медицинской и психологической помощью и которая снимала их эмоциональное напряжение, усталость, нервные стрессы, передавала просьбы администрации цеха.

Такая реорганизация привела к некоторому сокращению текучести кадров, улучшились взаимоотношения и между работницами, и с администрацией. Из проведенного эксперимента Мейо делает первое открытие - *важность процесса общения в производственных условиях.*

Второй этап. Свою экспериментальную работу Мейо продолжил в «Western Electric Company». Забастовочного движения на этом предприятии, где работало около 130 тысяч человек, не было, но компания столкнулась с фактом снижения производительности труда сборщиц реле телефонных аппаратов. Длительные исследования психологов не привели к удовлетворительному объяснению

причин. Мейо предполагает, что в эксперименте проявляет себя еще какая-то переменная. За такую переменную им принимается сам факт участия работниц в эксперименте. Осознание важности происходящего, своего участия в исследовании, внимания к своей личности - все это привело к большому включению работниц в производственный процесс и дало рост производительности труда даже в тех случаях, когда отсутствовали объективные улучшения. Из результатов этого эксперимента Мейо делает второе открытие - *значимость внимания к рядовому работнику со стороны администрации и исследователей*. Работницы оценили возникшую ситуацию таким образом, что для них оказался важен сам факт интереса к ним лично, к их труду, они очутились в центре внимания, стали известны всему предприятию.

Третий этап. Эти неожиданные результаты заставили Мейо усложнить эксперимент и провести еще несколько исследований. Он отобрал шесть работниц, которые были помещены в отдельную комнату, и начал эксперименты по изменению различных условий труда. Была улучшена система оплаты труда, введены одновременные дополнительные перерывы и два выходных дня в неделю. При внедрении этих новшеств производительность труда повышалась, а когда, по условиям эксперимента, все нововведения были отменены, производительность хоть немного и снизилась, но осталась на уровне более высоком, чем первоначальный. Мейо сделал еще три важных открытия. Первое - *наличие у людей особого чувства - «социобильности», т. е. потребности в принадлежности к группе*. Оказалось, что у девушек, участвовавших в эксперименте, ярко проявилась потребность принадлежать к своей группе. Второе - *существование формальных и неформальных групп на производстве*. Девушки тесно сплотились, у них сложились дружеские взаимоотношения, возникла неформальная группа. Третье - *значение неформальных групп*. Мейо считал, что неформальную группу можно использовать в интересах фирмы и таким образом добиться увеличения производительности труда, воздействуя на отдельного работника через неформальную группу. В результате проведенных исследований производительность труда в цехе за 2,5 года возросла на 40%.

Четвертый этап. Выяснив роль неформальных групп в процессе производства, Мейо решил посмотреть, что же происходит внутри этой неформальной группы. В бригаду, состоящую из 14 мужчин, сборщиков телефонных аппаратов, был внедрен социальный психолог, который в течение 18 недель адаптировался и работал с ними. Он выяснил, что в такой неформальной группе существует собственная внутригрупповая мораль. Для данной группы она заключалась в трех основных принципах: 1) «не делай слишком много»; 2) «не делай мало»; 3) «не заносись, не выделяйся». Для того чтобы избежать повышения планового задания, норма выработки определялась самой группой и развивались различные способы взаимопомощи и взаимоподдержки. Открытие, которое делает Мейо в результате своего четвертого эксперимента, состояло в обнаружении *внутригрупповой морали и внутригрупповых норм взаимоотношений и поведения*. Мораль и нормы, формируемые внутри неформальной группы, диктуют человеку определенные стереотипы поведения в процессе трудовой деятельности. Мейо подчеркивает, что администрация предприятия имеет дело прежде всего с целостными группами. Каждый работник, являясь членом группы, ориентируется в своем поведении на те моральные ценности и нормы, которые сформировались в его группе.

Мейо выделяет объективные и субъективные факторы повышения производительности труда. К объективным факторам он относит условия и организацию труда, заработную плату. Серию исследований он проводит для того, чтобы изучить субъективные факторы: влияние группы на поведение личности, межличностные отношения, мотивы и ценности людей в процессе трудовой деятельности, механизмы функционирования группы, конфликты и сотрудничество, коммуникационные барьеры и пр.

Благодаря исследованиям Мейо в США распространяется термин «человеческие отношения», возникает особая политическая доктрина, превратившаяся в официальную программу управления организациями. В основу доктрины «человеческих отношений» положены следующие принципы:

1. Человек - это «социобильное существо», ориентированное на принадлежность к определенной группе и включенное в контекст группового поведения.

2. Бюрократическая организация с ее жесткой иерархией несовместима с природой человека и его свободой.

3. Руководители предприятий в большей степени должны ориентироваться на людей, чем на продукцию. Работникам необходимо создавать благоприятные условия труда и общения для того, чтобы повысить их производительность.

4. Вознаграждение за труд всей группы эффективнее вознаграждения одного человека. Социальное вознаграждение эффективнее экономического. Демократический стиль руководства, повышение удовлетворенности трудом и взаимоотношениями, создание атмосферы сотрудничества являются элементами социального вознаграждения.

Мейо считал, что концентрация внимания управляющих на социальных и психологических аспектах трудовой деятельности людей - это основной путь разрешения общественных противоречий и обеспечения социальной стабильности общества. Им предложены следующие средства повышения производительности труда:

- паритетное управление, основанное на учете взаимных интересов администрации и работников предприятия;
- гуманизация труда, обеспечиваемая внедрением новой техники и технологий, созданием благоприятных условий труда;
- принятие коллегиальных решений, демократический стиль руководства предприятием;
- просвещение работников, их профессиональное обучение и создание условий для повышения их профессиональной квалификации.

Теория Д. Мак-Грегора

Дуглас Мак-Грегор (1906-1964) - американский индустриальный психолог и менеджер, создатель теории мотивации труда. Мак-Грегор считает, что для развития промышленности, представляющей собой экономический фундамент общества, огромное значение имеет использование наряду с техническими социальными науками.

Мак-Грегор подверг критике теории Тейлора и Мейо, обозначив их как «твердый» и «мягкий» подходы к управлению производством. Проведя ряд исследований в компаниях «GeneralMeals», «EnsileChemical», «GeneralElectric», Мак-Грегор сделал вывод, что на производстве необходимо создавать условия для повышения мотивации работников, удовлетворения не только их физиологических и социальных потребностей, но и личностных. По мнению Мак-Грегора, человек по своей природе не является пассивным или сопротивляющимся нововведениям. Он становится таковым в результате ошибок и просчетов в системе управления. Задача управления состоит не только в организации выпуска продукции предприятия и удовлетворении экономических запросов работников, но и в создании таких организационных условий и применении таких методов, которые позволили бы человеку реализовать свой личностный потенциал, добиться профессионального роста.

Мак-Грегор описывает четыре основные тенденции, характеризующие состояние индустрии, начиная с 1970-х годов.

1. Интенсивное использование научных открытий в промышленности. Наука обогащает индустрию знаниями в различных областях: финансах, рекламе, менеджменте, производственных отношениях, работе с персоналом и пр.

2. Расширение и ускорение коммуникационных процессов в обществе благодаря разработке и внедрению новых технологий как в области организации производственного процесса, так и в области управления.

3. Создание неразрывной системы отношений «индустрия - общество», предполагающей появление в обществе специфических социальных групп, таких, как предприниматели, потребители, снабженцы, акционеры и пр.

4. Изменение состава индустриальной рабочей силы. Сегодня более половины работников промышленности США - это «белые воротнички». Поэтому основная проблема заключается в том, чтобы наиболее полно использовать их компетентность и обучаемость.

Задачи, стоящие перед индустриальной социальной психологией грядущих десятилетий, будут концентрироваться вокруг специалиста.

В книгах «Лидерство и мотивация», «Человеческая сторона предприятия», «Профессиональный менеджер» Мак-Грегор сформулировал принципы мотивации к труду.

Создание на производстве условий для интеллектуального творчества. В последние годы появился значительный интерес к проблемам творчества, но он сконцентрирован на «самоопределении» людей с творческим потенциалом или на такой игре, как «мозговой штурм». Решающее значение для профессионала имеют полное использование его знаний и таланта, организация работы, повышение ответственности и свобода от скрытого и детализированного контроля.

Децентрализация управления. Исследования Мак-Грегора показали, что организационные мероприятия, дающие специалистам большую свободу, повышают их трудовую активность и ответственность, способствуют удовлетворению их личностных потребностей.

Участие специалистов разных профилей в консультациях и совещаниях. Такое участие позволяет им направлять свою творческую энергию на цели организации, дает право голоса при принятии решений, создает благоприятные ситуации для удовлетворения коммуникативных и прочих социальных потребностей. Но участие в совещаниях становится фарсом, если они слишком заформализованы. Только те менеджеры, которые верят в человеческие способности и ориентированы на производственные цели значительно больше, чем на сохранение своего персонального статуса, могут создать эффективную систему производственных совещаний.

Замена системы оценки подчиненных системой обучения и развития подчиненных. В настоящее время на любом производстве существует отработанная схема аттестации и оценки кадров. Эта схема оценки людей очень сходна с «проверкой, инспекцией человеческих ресурсов». В компаниях, где работал Мак-Грегор, удалось создать систему, дающую работникам возможность осознать и принять цели организации, самим оценить свои способности в ходе решения производственной задачи. Таким образом работников поощряют брать большую ответственность за планирование и оценивание собственного вклада в деятельность организации, что реально удовлетворяет их потребности в реализации профессиональных и личностных потенциалов.

Внедрение системы самоуправления. Мак-Грегор отметил одно замечательное свойство человека, которое состоит в том, что человек непременно будет осуществлять самоуправление и самоконтроль в обслуживании объектов, которые ему доверили. Конечно, у разных людей степень самоконтроля различна, но дело в принципе «все люди - это системы самоуправляемые». Поэтому жесткий, внешне навязанный контроль обычно вызывает сопротивление или саботаж. Перспектива развития индустрии состоит в признании способности людей осуществлять самоконтроль.

Теория Ф. Херцберга

Фредерик Херцберг (род.в 1921 г.) - один из ведущих специалистов в области индустриальной социологии и психологии. Он разработал «мотивационно-гигиеническую теорию», или теорию «обогащения работы» в книге «Мотивационная мораль» (1968 г.). Им выделены две группы факторов, стимулирующих человека к труду.

Первая группа - так называемые гигиенические факторы, или все внешние условия среды. Это - заработная плата, санитарно-гигиеническое состояние помещения, отношения с товарищами, физическое состояние во время процесса труда, обеспеченность работой. Эти факторы, которые Херцберг красочно назвал ПЕПЗ - «пни его под зад» (в физическом и психологическом смыслах), чаще всего вызывают недовольство работников. Они очень важны, но не являются стимулами, а в лучшем случае лишь обеспечивают нормальный ход работы.

Настоящими стимулами являются факторы второй группы, к которым относятся сама работа, осознание своих достижений, признание их окружающими, чувство ответственности, понимание собственного вклада в результаты деятельности, самореализация в труде, успех,

продвижение по службе, творческий рост. Это факторы, обогащающие, облагораживающие работу. Ради такой благородной работы люди готовы стерпеть тяжелые внешние условия. В отличие от «гигиенических» факторов моральные стимулы действуют длительно и более надежно. Для включения второй группы факторов Херцберг советует обратиться к психологам, которые могут подсказать предпринимателям нужные меры. До тех пор, пока эти меры не приняты, труд не приносит никакой радости подавляющему большинству людей.

Херцберг утверждает, что необходимо прийти к пониманию того, что труд является радостью, а не наказанием. Работник, заинтересованный своим трудом, не так требователен к заработной плате и другим внешним факторам, и эффективность его деятельности значительно выше. Херцберг призывает менеджеров во имя счастья человека, а также в их собственных интересах «обогащать» работу, сделать ее радостной и этим вскрыть невиданные резервы, таящиеся в человеке. По его мнению, трудовые процессы должны быть перестроены. Сами рабочие должны управлять ходом своего труда. Херцберг советует обогащать операции, выполняемые одним человеком, т.е. делать их разнообразнее, подбирать работу по способностям, смягчать характер контроля, устранять некоторые виды наказаний, давать рабочим трудные задания, требующие творчества, признавать их успехи. Фактически рабочий сам должен стать управляющим. Его интерес к управлению своей работой усиливает чувство идентификации с компанией. Некоторые крупные корпорации, ознакомившись с взглядами Херцберга, провозгласили кампанию под девизом: «Все дело в самой работе», рекомендовав своим менеджерам приступить к применению новой теории на практике.

Херцберг считает, что теория «обогащения работы» представляет собой модель демократии в производственных условиях. В ней отчетливо прослеживаются веяния гуманистической психологии, обращение к ценности каждой личности, стремление к раскрытию ее творческого потенциала.

Прикладная организационная психология в области рекламы и консалтинга

Прикладные исследования в области социальной психологии проводились не только на промышленных предприятиях и организациях, но и в сферах нематериальных услуг и в консультировании. Прикладная организационная психология обязана своей популярностью первой мировой войне.

Первым, кто применил психологию в сфере рекламы, подборе персонала, был ученик В. Вундта Уолтер Дилл Скотт (1869-1955). Он первым основал первую консалтинговую компанию в 1919 году и получил звание профессора прикладной психологии. Первая книга, учитывающая психологические факторы конструирования и влияния рекламы, была написана им в 1903 году и называлась «Теория и практика рекламы», а во время первой мировой войны он давал рекомендации по подбору персонала в армии. К концу войны он сменил квалификацию 3 млн. солдат.

После войны услуги индустриальных психологов были нарасхват: все поверили в возможности психологии в сфере подбора персонала и хотели усовершенствовать организационную структуру и найм сотрудников, чем было обусловлено активное внедрение испытаний и тестов при приеме на работу и при отборе работников на некоторые специальности.

Наиболее популярны в это время были работы Хьюго Мюнстен-берга (1863-1920) - одного из основоположников прикладной психологии в Америке. Он один из первых стал писать статьи о бизнесе, рекламе потребительских товаров, о средствах массовой информации и др. В 1909 году вышла его монография «Психология и рынок», а в 1915 - «Психология и эффективность производства», где он указал сферы прикладной психологии: профессиональная подготовка, реклама, управление персоналом и т. д.

Определенный вклад в развитие организационной психологии внес и Джон Б. Уотсон (1878-1958). Начало его работ относится к 1921 году и касается рекламы и потребительского поведения и бизнеса с бихевиористской точки зрения.

Японская школа организационной психологии

Психология людей связана с их культурой. Это учитывают в своей работе менеджеры многих стран. Так, система японского менеджмента основана на социальных ценностях и

культурных традициях, принятых в этой стране. Японские менеджеры поддерживают традиционные ценности и национальные обычаи. Именно гармоничное сочетание современных методов, технологий, постоянное внедрение инноваций, с одной стороны, и традиционных ценностей и культуры взаимоотношений и идеи патернализма, с другой стороны, помогло японцам достигнуть социально-экономического процветания.

Правительство Японии после поражения во второй мировой войне и экономического хаоса ориентировалось на пять основных целей:

- создать широкий товарный рынок и устранить дефицит товаров;
- покончить с инфляцией, не прибегая к эмиссии денег; внедрить в жизнь принцип: более 50% собственности промышленных предприятий должны принадлежать работающим на них людям;
- поддерживать отношения конкуренции между фирмами, но ограничить вмешательство государства в их деятельность;
- учитывать особенности национальной психологии японцев, в частности принцип уважения к партнеру, проигравшему в конкурентной борьбе.

Территория Японии бедна природными ресурсами, особенно такими, как нефть и железная руда. Дефицит сырья заставляет японцев покупать его за рубежом. Для того чтобы получить денежные средства на закупку сырья, японцы вынуждены развивать свои производственные мощности, изобретать новые технологии и совершенствовать качество своей продукции. Современная японская экономика движется по схеме: импорт сырья - переработка - производство продукции - экспорт конечного продукта высокого качества. В послевоенной Японии национальным героем стал бизнесмен-экспортер вместо самурая-солдата.

Японские менеджеры создали собственную модель управления производством и обществом, заимствовав все самое ценное из общемировой теории и практики, прежде всего американской. Однако специфика японского менеджмента принципиально отличается от американского и характеризуется доминирующей ориентацией на человека. Сегодня японские менеджеры являются лучшими в мире специалистами по человеческим отношениям. Они учитывают и активно используют исторически сложившийся менталитет японского народа, такие национальные черты, как исключительное трудолюбие, высочайшая дисциплинированность, практицизм, взаимопомощь.

К числу наиболее важных ценностей японского общества можно отнести: обязанность (долг), сотрудничество и коллективизм. В сознании каждого японца глубоко заложено понимание своего долга перед всей нацией в целом. И менеджеры, и рабочие считают своим патриотическим долгом экономическое развитие страны. Японская культура основана на первичности интересов группы и вторичности интересов личности, и потому люди должны действовать сообща, сотрудничая друг с другом, для преуспевания всего общества. Коллективизм японцев проявляется в том, что они ограничивают свои личностные потребности во имя согласия и гармонии взаимоотношений с коллегами по работе. В японском языке есть слово «эмэ», не имеющее эквивалента в английском и обозначающее важность, ценность признания личности со стороны других людей. Оно подразумевает под собой, что человек ощущает психологическую зависимость от членов группы, к которой он принадлежит. Каждый японец хочет, чтобы его признавали, уважали и даже любили окружающие. Японец нуждается в защите и добром отношении со стороны других людей. Потребность в «эмэ» связана с чувством долга - тот, кого любят, о ком заботятся, должен, в свою очередь, платить теплым отношением. Потребность в «эмэ» может принять крайнюю форму. Протоестественное проявление «эмэ» выражается в полной зависимости от других, несамостоятельности, робости, неуверенности в себе. Однако «эмэ» связывает японцев друг с другом гораздо сильнее, чем людей других национальностей. Японский филолог Мори Дзедзи отмечает такие черты личности японцев, как мягкость, доброжелательность в общении, конформизм, несамостоятельность в принятии решений и неавтономность в социальном окружении. Их нельзя вырывать из общества им подобных, считает он, поскольку только группа японцев может адаптироваться в чужой культуре, но в одиночку японец не способен к этому.

Менеджеры считают, что рабочие обладают определенной профессиональной подготовкой не только для того, чтобы выполнять конкретную работу, но и для того, чтобы усовершенствовать

отдельные операции. Любое нововведение на японском заводе начинается с выяснения предложений рабочих по технологическим и организационным новациям. Японцы полагают, что любой, даже самый опытный, инженер знает меньше о данном технологическом процессе, чем тот, кто его непосредственно выполняет. Поэтому японские менеджеры не стесняются обращаться к своим подчиненным за советом.

Они разработали три административных метода, которые помогают реализовать этот принцип жизни.

А: кружки качества, где рабочие вносят свои новаторские предложения. Эти кружки состоят из восьми человек и одного старшего и собираются раз в месяц с целью разработки программы повышения производительности труда. Членов кружков качества учат теории и практике управления, решению проблемных ситуаций, при которых снижается производительность труда. На многих японских заводах число членов кружков качества достигает 90% от всего числа рабочих. Они не только обучаются и повышают свою квалификацию, но и вносят новые предложения и способствуют развитию производства.

Б: практика стимулирования всех работников к совершенствованию профессиональных умений и навыков. Большинство молодых рабочих учатся на специальных вечерних курсах, а также перенимают опыт у своих старших коллег. Трудовые навыки передаются путем наблюдения и копирования. В Японии существует традиция, которая называется «минарай» и означает наблюдение за опытными рабочими с целью освоения их навыков. В историческом прошлом в Японии часто ремесленники работали в замедленном темпе, чтобы подмастерья могли перенять их приемы. В советской России такая традиция также существовала и называлась наставничеством. Однако японский минарай явление более широкое. Японцы в целом предрасположены к помощи друг другу. Они не привыкли держать свои методы и приемы работы в тайне, а предпочитают учиться друг у друга по традиции минарай. В современной Японии к опытному рабочему прикрепляют новичка для обучения и помощи. Квалифицированный рабочий и ученик устанавливают прочную связь на всю жизнь. Ученик оказывается в долгу у наставника за то, что тот обучил его специальности. Учитель же пользуется почетом и уважением в обмен на обучение. Все рабочие обучались друг у друга, и поэтому им легко соблюдать традицию минарай. Многие японцы не доверяют официальному обучению в вузах или средних специальных учебных заведениях, поскольку оно построено по западным образцам. Они считают, что официальное обучение дает только основы специальности и развивает общие способности, но научиться тому, что им действительно нужно, можно только в процессе работы и через индивидуальное обучение.

В: практика перевода рабочих с одного рабочего места на другое. Ни один работник фирмы не остается на одном и том же рабочем месте до выхода на пенсию. Он повышает квалификацию, меняет специализацию, продвигается по служебной лестнице и получает соответственно повышение зарплаты, так как набирается опыта, совершенствует свои способности и приносит фирме больше пользы.

Японцы разработали два административных метода для реализации идеи сотрудничества.

А: специальная программа обучения, которую проходят новички в течение трех-шести месяцев при поступлении на работу в фирму. Они вместе живут, изучают историю, цели и гимн фирмы. Главная задача такого обучения состоит в том, чтобы привить им чувство лояльности к фирме и мысль о том, что только совместными усилиями они смогут добиться успеха и принести пользу фирме и стране. За это время у них формируется корпоративный дух и решимость работать на благо фирмы.

Б: установление, поддержание и укрепление группового согласия и гармонии. Японцы убеждены, что гармония целого, например группы или фирмы, более важна, чем разрушение этого целого и победа одной стороны над другой. Они считают, что конфликты, разногласия и личная конкуренция вредны, так как приводят к ослаблению групповой гармонии, единодушия, сотрудничества. Японские менеджеры на первое место в своей работе ставят проблему формирования благоприятного социально-психологического климата в группе подчиненных. Они тратят на достижение группового согласия столько времени, сколько требуется. Процедура проведения совещаний строится ими таким образом, чтобы спо-

способствовать созданию и сохранению гармонии. Общее решение может быть принято только тогда, когда все заинтересованные лица удовлетворены и согласны.

Японцы считают, что менеджер должен владеть, по крайней мере, тремя умениями:

- 1) создавать групповое «ва», т. е. строить отношения сотрудничества, партнерства, согласия в среде своих подчиненных;
- 2) организовывать коллективное принятие решения;
- 3) быть лидером группы.

Японские принципы менеджмента не могут быть просто перенесены в практику российского управления, поскольку они отражают традиционные японские ценности и являются чужеродными для прямого заимствования без изменения и адаптации в новой социальной среде.

Тема 3. Социальная психология организаций

В социальных науках понятие «организация» употребляется двояко. С одной стороны, организация - это один из процессов управления социальной системой. С другой стороны, организация представляет собой один из видов социальной системы. В общем плане организацию можно определить как объединение людей, направленное на достижение социально-экономических целей и удовлетворение интересов посредством совместной трудовой деятельности и имеющее правовой статус, определяемый законами общества. Критерием, отличающим социальную организацию от всех других видов социальных групп, является определенная структура отношений и система взаимосвязанных интересов, мотивирующих трудовую деятельность. По мнению А.Л. Свенцицкого, организацию самым общим образом можно определить как группу с дифференциацией ролей.

В основу первой классификаций положен такой критерий (признак), как *численность*, т. е. количество людей, являющихся членами группы. Соответственно существуют три типа групп:

- 1) малая группа - немногочисленная общность людей, находящихся между собой в непосредственном личном контакте и взаимодействии;
- 2) средняя группа - относительно многочисленная общность людей, находящихся в опосредованном функциональном взаимодействии;
- 3) большая группа - многочисленная общность людей, находящихся в социально-структурной зависимости друг от друга.

Вторая классификация связана с таким критерием, как *время существования* группы (кратковременная, долговременная).

Третья классификация опирается на такой критерий, как *структурная целостность* группы. По этому признаку выделяют первичные и вторичные группы.

Таким образом, организация промышленного предприятия, фирмы, корпорации и т. д. - это средняя, вторичная, чаще всего долговременная группа. В социальной психологии установлено, что закономерности формирования развития группы во многом определяются ее численностью, временем взаимодействия людей и структурно-функциональным единством.

Понимание организации как средней социальной группы позволяет выявить социально-психологическую специфику данного типа групп. Организации, объединяющие работников в одну структуру, играют важную роль в экономической, политической, идеологической жизни общества. Их роль проявляется в основном в следующем:

1. В организациях происходит включение большинства членов общества в совместную социально значимую деятельность.
2. В организациях человек получает возможность работать на современных средствах производства, например на сложных станках с числовым программным управлением.
3. В процессе овладения специальностью, приобретения профессиональных знаний, умений и навыков формируется субъект общественно значимой деятельности.
4. В процессе общения в организации происходит формирование целей и ценностей личности, направленных на удовлетворение потребностей общества.

5. В процессе совместной трудовой деятельности создаются условия для развития творческой активности личности.

6. Социально организованная деятельность предполагает возможность коллективного обсуждения и совместного решения вопросов деятельности предприятия, оценки работы должностных лиц, использования гласности, информированности, контроля за их деятельностью.

Социально-демографическая структура определяется половым, возрастным, этническим составом работников предприятия, уровнем их образования, квалификацией и стажем работы.

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

Функциональная структура основана на разделении труда и необходимости согласования, координации реальных действий всех участников совместной деятельности. Соответственно возникают четыре типа структурных подразделений:

1) административный персонал - руководители, в чьи обязанности входит организация системы производства;

2) производственный персонал - работники, занятые производством продукции;

3) обслуживающий персонал - работники, занятые обеспечением системы производства, - маркетинг, снабжение, сбыт, техника безопасности;

4) инженерно-технический персонал - работники, занятые созданием новой техники и технологии, обеспечением бесперебойной работы имеющейся техники.

Формальная и неформальная структура. Формальная структура обусловлена функциональным разделением труда, официальными, юридически закрепленными правами и обязанностями сотрудников. В рамках этой структуры каждый член организации должен выполнять определенные функции (роли) в зависимости от того положения (статуса), которое он официально занимает. Формальная структура закреплена в уставе фирмы, официальных инструкциях, приказах и других нормативных актах. Однако в реальной деятельности сотрудники вступают и в неформальные отношения для удовлетворения своих потребностей в общении, единении с другими людьми, привязанности, дружбе, помощи и пр. Так возникает неформальная структура организации, которая развивается спонтанно по мере общения и взаимодействия людей. Она не зафиксирована в нормативных актах фирмы, и поэтому выявление истинных человеческих отношений представляет определенную трудность для исследователя и любого другого заинтересованного лица.

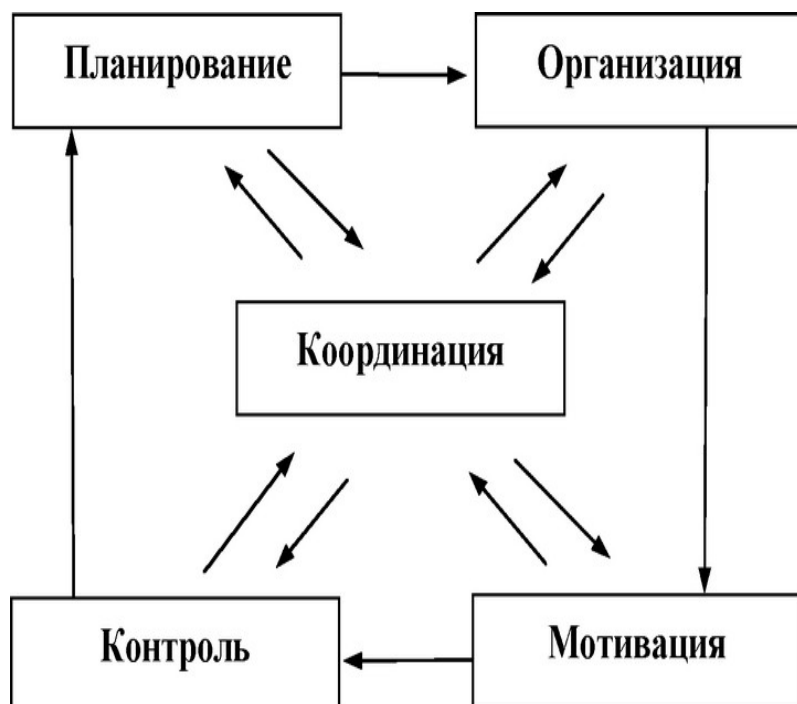
Функции организации



Функции управления



Схема организации работ в организации



Эффективность организации оценивается комплексно, по показателям двух блоков. Первый блок включает в себя объективные (экономические) показатели:

1.Результативность. По этому показателю оценивается, достигнуты ли организацией поставленные цели.

2.Производительность. Этот показатель выявляет, достигнута ли цель посредством минимальных трудовых затрат.

3.Продуктивность. По этому показателю оценивается количество и качество продукции.

4.Рентабельность. Это показатель прибыльности в процессе всего товарооборота - от приобретения сырья и оборудования до продажи произведенного товара.

5.Экологичность.

К современному производству предъявляется требование применения экологически чистых технологий. Загрязнение окружающей среды является одним из важных показателей неэффективности промышленного предприятия.

6.Энергоемкость. Любое производство приближается к идеальному, если потребляется минимум энергии. Поэтому показатель энергозатрат, израсходованных в технологическом процессе, говорит об эффективности всего производства в целом. Второй блок включает в себя субъективные (психологические, физиологические, социально-психологические) показатели:

1. Трудовая, духовная и общественная активность сотрудников. Активность - это деятельностный компонент психологии людей. Трудовая активность отражается на таких показателях, как производительность труда, качество выпускаемой продукции и т. д. Активность людей в духовной сфере определяется не только уровнем их профессионального мастерства, а прежде всего творческим отношением к делу, участием в рационализаторской деятельности. Общественная активность проявляется в участии в общественно-политической жизни страны, социальных движениях, освоении новых экономических условий. Показатель активности свидетельствует об уровнях психофизической и социально-психологической жизнедеятельности сотрудников. Уровень психофизической активности оценивается в основном по величине энергозатрат работника, а социально-психологический уровень по таким параметрам, как: - факт трудовой, духовной или общественной активности; - время, затраченное на эту деятельность; - проявление инициативы в труде, познании или общественном поведении.

2.Удовлетворенность трудовой деятельностью. Это показатель личностного отношения человека к своему труду и членам группы.

3.Относительная стабильность организации. В каждой группе образуется ядро кадровых работников, вокруг которого концентрируется остальной кадровый состав. Показатель стабильности связан с показателем текучести кадров. Определенный уровень текучести кадров - это нормальное явление для каждой организации. Если группа на протяжении долгого времени абсолютно стабильна, законсервирована, то это негативно сказывается на ее развитии, на взаимоотношениях людей, выработке новых идей и пр. Поэтому мы и говорим об относительной стабильности организации, имея в виду важность и необходимость определенной текучести кадров. 4.Сработанность организации. Этот показатель характеризует устойчивость и прочность межличностных взаимодействий. С его помощью оценивается психологическое состояние системы функционального взаимодействия сотрудников. Сработанность людей в группе говорит об отлаженных организационных и психологических механизмах их деятельности и является предпосылкой сплоченности и совместимости членов организации.

Тема 4.Социальная психология малой группы

В социальной психологии изучению проблем малой группы посвящено большое число работ. Малая группа является предметом пристального внимания как в зарубежной, так и в отечественной науке.

Условия образования малой группы

Группообразование - это процесс превращения случайной общности людей в трудоспособную малую группу. Для того чтобы сложилась такая группа, требуется соблюдение определенных условий.

1. Наличие общей территории, на которой люди могут собраться вместе, познакомиться и обсудить стоящие перед ними задачи. Для организации обычно требуется специальное помещение, где возможно выполнение совместной работы.

2. Непосредственный контакт людей, необходимый для их знакомства, установления официальных и неофициальных взаимоотношений. Общение людей между собой - это неременное условие их совместной деятельности.

3. Время взаимодействия. Установление прочных контактов и трудовых связей не происходит мгновенно. Необходимо определенное время, в ходе которого разворачивается динамика группового взаимодействия.

4. Численность группы. Количество членов группы является важной переменной, оказывающей влияние на групповое поведение. В социальной психологии установлено, что эффективность группы и динамика протекания групповых процессов зависит от ее численности. Группа может быть либо слишком маленькой, либо слишком большой, чтобы работать с оптимальной эффективностью. При обсуждении этого вопроса следует говорить о минимальной, максимальной и оптимальной численности. Минимальная численность группы - 2-3 человека, максимальная - от 25 до 40 человек.

Задача группы всегда является внешним, объективным фактором, это проблемная ситуация, в которой оказались члены группы, или трудности, с которыми они столкнулись. Задача может быть поставлена перед группой двумя путями: во-первых, извне, т. е. другими группами; во-вторых, изнутри, т. е. самой группой. Тип и содержание задачи зависят от вида деятельности группы. Задачи могут быть трудовыми, учебными, игровыми и т. д. Отметим, что в ходе деятельности задача решается не всегда. Цель группы представлена степенью мотивации решения задачи и порождает целеустремленность. Последнюю можно определить как степень субъективного принятия людьми задачи и их желания решить ее. Члены группы могут различным образом реагировать на задачу: от полного отрицания, что чаще бывает при задаче, навязанной извне, до активного принятия и инициативы, что чаще бывает в тех случаях, когда группа самостоятельно ставит задачи и разрабатывает план их решения. Целеустремленность членов группы в решении задачи определяют следующие факторы: а) характеристики задачи (знания и опыт членов группы в решении подобного типа задач определяют ее трудность для группы); б) соответствие новой задачи предыдущим целям группы; в) функциональная взаимосвязанность членов группы (в условиях взаимосвязанной деятельности задача решается на основе «эффекта синергии», т.е. интеграции индивидуальных усилий; в условиях невзаимосвязанной деятельности - на основе простого суммирования индивидуальных усилий); г) особенности взаимоотношений в группе (от степени сплоченности членов группы зависят единство их внутренних целей и активность по отношению к задаче); д) количество членов группы. Для того чтобы каждый член группы воспринимал внешнюю задачу как внутреннюю личностную цель, процесс целеполагания должен пройти несколько этапов.

Первый этап - поставленная вышестоящей инстанцией задача становится известной каждому члену и принимается им как официальная цель организации. Второй этап - в процессе общения членов группы происходит уточнение и согласование смыслового понимания официальной цели группы. Третий этап - согласованная между членами группы цель становится принятой внутренней целью самой группы и осознается, интериоризируется каждым как его личностная цель участия в работе данной группы.

Динамика группы - это социально-психологические процессы, приводящие группу в определенные состояния посредством различных групповых механизмов и обеспечивающие ее формирование, функционирование и развитие.

Для того чтобы процесс общения проходил эффективно, людям необходимо обладать определенным набором коммуникативных умений и навыков. Систему коммуникативных умений можно представить следующим образом:

1. Умение четко ставить цели и соблюдать этику общения. Цель определяет направленность общения, а этика ограничивает процесс общения культурными нормами и требованиями.

2. Умение грамотно использовать информационное содержание общения. Здесь важны психолингвистические способности, умение говорить с человеком на его языке (например, профессиональном), придерживаться согласованной с собеседником терминологии, не употреблять неизвестных ему терминов.

3. Умение использовать в процессе общения энергетический потенциал (свой и собеседника). Здесь важно умение наблюдать и чувствовать эмоциональное состояние партнера, учитывать его потребности и интересы, соблюдать стадии общения, социальную дистанцию и пр.

4. Умение грамотно ориентироваться во времени общения. Так, с одной стороны, важно не затягивать деловую беседу, с другой - необходимо почувствовать, уместно ли в данной ситуации поговорить не только на деловые, но и на личные темы.

5. Умение грамотно использовать пространство общения. Например, не рекомендуется: а) вступать в общение с «закрытой» группой. Если члены группы при взаимодействии образуют тесный круг, лицами обращены друг к другу, а спинами - к внешнему миру, то необходимо подождать, пока группа «раскроется»; б) вступать в длительное общение с человеком, который спешит, идет очень быстро. В данной ситуации достаточно только его поприветствовать; в) вступать в общение с человеком, который занят своими делами, работой например. Он тоже как бы «закрыт», поскольку замкнут на своем деле; г) вступать в деловое общение и пытаться детально договориться с собеседником в нерабочей обстановке - в коридоре, на улице и пр.

6. Умение быть адекватным ситуации и проблеме общения. Здесь встает вопрос об адекватности личности - ее потребностей, интересов, целей, способностей, интеллекта, уровня притязаний той ситуации общения, в которой оказывается человек. 7. Умение согласовывать все вышеназванные компоненты (цели, этику, информацию, энергетический потенциал, время и пространство) между собой. Общение только тогда будет эффективным, когда оно протекает согласованно, гармонично. Процесс общения является предпосылкой готовности группы к совместной деятельности.

Уровень развития группы - это такой качественный этап, который характеризует ее социально-психологическую зрелость. Группа развивается в пределах континуума - начиная с низшего уровня, проходя несколько этапов и достигая высшего уровня. В отечественной психологии существует несколько классификаций уровней развития группы. Так, Е.С. Кузьмин выделяет три уровня:

1. Номинальная группа.
2. Кооперация.
3. Коллектив.

Н. Н. Обозов подразделяет развитие группы на четыре этапа:

1. Диффузная группа.
2. Ассоциация.
3. Корпорация.
4. Коллектив.

Л.И. Уманский еще более дифференцированно подходит к данной классификации и вычленяет шесть уровней:

1. Конгломерат.
2. Номинальная группа.
3. Ассоциация.
4. Кооперация.
5. Автономия.
6. Коллектив.

Тема 5. Социально-психологический климат

В психологию понятие «климат» пришло из метеорологии и географии. Сейчас это установившееся понятие, которое характеризует невидимую, тонкую, деликатную,

психологическую сторону взаимоотношений между людьми. В отечественной социальной психологии впервые термин «психологический климат» использовал Н. С. Мансуров, который изучал производственные коллективы.

В отечественной психологии наметились четыре основных подхода к пониманию природы социально-психологического климата. Представителями первого подхода (Л.П. Бueva, Е.С. Кузьмин, Н.Н. Обозов, К.К. Платонов, А.К. Уледов) климат рассматривается как общественно-психологический феномен, как состояние коллективного сознания. Климат понимается как отражение в сознании людей комплекса явлений, связанных с их взаимоотношениями, условиями труда, методами его стимулирования. Под социально-психологическим климатом, считает Е.С. Кузьмин, необходимо понимать такое социально-психологическое состояние малой группы, которое отражает характер, содержание и направленность реальной психологии членов организации. Сторонники второго подхода (А.А. Русалинова, А.Н. Лутошкин) подчеркивают, что существенной характеристикой социально-психологического климата является общий эмоционально-психологический настрой. Климат понимается как настроение группы людей. Авторы третьего подхода (В.М. Шепель, В.А. Покровский, Б.Д. Парыгин) анализируют социально-психологический климат через стиль взаимоотношений людей, находящихся в непосредственном контакте друг с другом. В процессе формирования климата складывается система межличностных отношений, определяющих социальное и психологическое самочувствие каждого члена группы. Создатели четвертого подхода (В.В. Косолапов, А.Н. Щербань, Л.Н. Коган) определяют климат в терминах социальной и психологической совместимости членов группы, их морально-психологического единства, сплоченности, наличия общих мнений, обычаев и традиций. В американской социальной психологии говорят об «организационной культуре» в организациях, об отношениях рабочих и менеджеров. Теория «человеческих отношений» Э. Мейо опирается в первую очередь на формирование психологического климата отношений между работниками.

На формирование социально-психологического климата оказывает влияние ряд факторов макро- и микросреды. Факторы макросреды - это тот общественный фон, на котором строятся и развиваются отношения людей. К этим факторам относятся:

1. Общественно-политическая ситуация в стране ясность и четкость политических и экономических программ, доверие к правительству и пр.
2. Экономическая ситуация в обществе - баланс между уровнями технического и социального развития.
3. Уровень жизни населения - баланс между заработной платой и уровнем цен, потребительская способность населения.
4. Организация жизни населения - система бытового и медицинского обслуживания.
5. Социально-демографические факторы - удовлетворение потребностей общества и производства в трудовых ресурсах.
6. Региональные факторы - уровень экономического и технического развития региона.
7. Этнические факторы - наличие или отсутствие межэтнических конфликтов.

Факторы микросреды - это материальное и духовное окружение личности в организации. К микрофакторам относятся:

1. Объективные - комплекс технических, санитарно-гигиенических, управленческих элементов в каждой конкретной организации.
2. Субъективные (социально-психологические факторы): а) формальная структура - характер официальных и организационных связей между членами группы, официальные роли и статусы членов группы; б) неформальная структура - наличие товарищеских контактов, сотрудничества, взаимопомощи, дискуссий, споров, стиль руководства, индивидуальные психологические особенности каждого члена группы, их психологическая совместимость.

Методы изучения климата могут быть самыми разнообразными. Наиболее часто используются: - наблюдение - самый главный метод работы психолога; - интервью с руководителями и работниками; - опрос работников по специально разработанной анкете; - анализ документации фирмы, отражающей трудовую активность, производительность, качество труда; -

тест «Социально-психологический климат» О. С. Михалюк; - тест «Удовлетворенность трудом» В.Г. Захарова; - тест «Самочувствие - активность - настроение»; - тест «Цветопись» А.Н. Лутошкина; -тест конкретных ситуаций А. А. Ершова; - тест «Стиль руководства» А.А. Журавлева; - тест «Пульсар» Л. Г. Почебут.

Тема 6. Психологическое обеспечение внедрения инноваций

Инновационный процесс затрагивает, как правило, цели, структуру, задачи, технологию и человеческие ресурсы организации, которые мы называем внутренними взаимосвязаны переменными, и именно они являются предметом внимания психолога, работающего в области внедрения нововведений в различных организациях.

Любое нововведение имеет как технические, так и психологические последствия, и стоит без сомнения согласиться с Р. Л. Кричевским в том, что «традиционно нововведения принято рассматривать как некое безусловно положительное в жизни организации (или общества) событие... А между тем исторический и чисто житейский опыт свидетельствует, что это далеко не так.

Классификаций нововведений по типам довольно много. Нововведения могут быть радикальные и модифицирующие; продуктные, технологические, социальные. Согласно достаточно общей классификации, представленной в работе Н. А. Ильиной, нововведения могут быть: - предметно-целевыми (направленные на производство и разработку новой продукции). С психологической точки зрения они в наибольшей степени характеризуются ожиданием усложнения работы; - технико-технологическими (новые средства производства и новые технологии). От такого рода нововведений сотрудники организаций негативного ожидают меньше всего; - организационно-управленческими (разработка и применение новых организационных структур и методов управления трудовым коллективом); - социально-экономическими (социальная разработка и применение новых экономических механизмов функционирования предприятия). Два последних типа нововведений вызывают наибольшее число негативных ожиданий и последствий и чаще всего оканчиваются неудачей, причинами которой могут быть:

- 1) стремление любой организации к стабильности;
- 2) неспрогнозированное влияние изменений в одной структуре на изменения в другой;
- 3) влияние нововведений не только на формальную структуру организации, но и на неформальную, и, как следствие этого, негативный настрой сотрудников по отношению к нововведениям. Нововведения с выраженным социальным аспектом по сравнению с материально-техническими нововведениями отличаются: - более тесной связью с конкретными общественными отношениями, деловой культурой. Показано, что одни и те же новшества могут по-разному проявлять себя в различных странах и даже регионах; - социальные нововведения имеют большую сферу применения, т. к. внедрение новшеств затрагивает и управленческую, экономическую и др. сферы.

Важным психологическим моментом, способным затормозить инновационный процесс, а в некоторых случаях и вообще остановить его, является неприятие инноваций, которое получило название психологического барьера по отношению к нововведениям. Это сопротивление переменам, создателем и «носителем» которого является сам человек. Это состояние, мешающее протеканию процессов адаптации человека к новой среде, связанное с ситуацией и личностными особенностями. Оно связано с генетическим и психологическим складом личности, с природным стремлением людей и групп к сохранению стабильности, с предпочтением «знакомому» «незнакомому», с жизненными стереотипами, побуждающими к осторожности и опасениям. Психологический барьер является развивающимся образованием. Его параметры изменяются на разных этапах нововведений, зависят от типа организаций, различны у разных категорий работников. Как правило, барьер выше на этапе внедрения нововведений, а также на первой очереди нововведений, на этапе же развития нововведений психологический барьер снижается. Таким образом, барьер по отношению к нововведениям необходимо исследовать в каждом конкретном случае.

К числу экономических К. Девис относит: а) боязнь безработицы; б) боязнь сокращения продолжительности рабочего дня и, как следствие этого, заработка; в) боязнь снижения социального статуса и основной заработной платы; г) боязнь интенсификации труда и сокращения прогрессивной его оплаты. То есть основным здесь является боязнь потери (полной или частичной) в зарплате, что формирует у работника весьма стойкую антиинновационную установку. Причинами личностного характера считаются следующие: а) восприятие критики личных методов работы как обиды; б) боязнь того, что приобретенные навыки окажутся ненужными и будет ущемлена профессиональная гордость; в) уверенность в том, что нововведения всегда приводят к усилению специализации, повышению монотонности труда и уменьшению чувства собственной значимости как участника трудового процесса; г) нежелание расходовать силы на переобучение; д) боязнь роста интенсивности труда; е) страх перед неопределенностью, обусловленной непониманием сути и последствий нововведений. В числе социальных причин называются следующие: а) нежелание приспосабливаться к новому социально-психологическому климату в коллективе; б) стремление сохранить привычные социальные связи; в) боязнь, что новая социальная обстановка приведет к меньшему удовлетворению работой; г) неприязнь к внешнему вмешательству в личные дела и к лицам, внедряющим нововведения; д) недовольство слабостью личного участия и незначительностью своей роли при внедрении нововведений; е) уверенность в том, что любые новшества выгодны компании, а не работнику, его товарищам по работе или обществу.

Тема 7. Причины возникновения и способы разрешения конфликтов

В отечественной психологии выделяют, как правило, три вида конфликтов, имеющих социально-психологическое содержание: социальные, межгрупповые и межличностные. Наиболее распространено следующее определение: конфликт - это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями. В научной литературе имеются различные классификации конфликтов. Основаниями для классификаций могут быть их источник, содержание, значимость, тип разрешения, форма выражения, тип структуры взаимоотношений, социальная формализация, социально-психологический эффект, социальный результат.

Конфликты различают и по сфере их разрешения. Это может быть деловая и личностно-эмоциональная сфера. М. Дойч классифицирует конфликты по критерию истинности-ложности или реальности: а) «подлинный» конфликт — существующий объективно и воспринимаемый адекватно; б) «случайный, или условный» конфликт - зависящий от легко изменяемых обстоятельств, что, однако, не осознается сторонами; в) «смещенный» конфликт - когда имеется в виду явный конфликт, за которым скрывается другой, невидимый конфликт, лежащий в основании явного; г) «неверно приписанный» конфликт - конфликт между сторонами, ошибочно понявшими друг друга, и, как результат, по поводу ошибочно истолкованных проблем; д) «латентный» конфликт - конфликт, который должен был бы произойти, но которого нет, поскольку по тем или иным причинам он не осознается сторонами; е) «ложный» конфликт - когда отсутствуют объективные основания конфликта и последний существует только в силу ошибок восприятия и понимания. По типу разрешения конфликты можно разделить следующим образом: а) конфликты, приводящие к уничтожению одной (или одного) из противоположных тенденций, установок, стереотипов, взглядов личности или группы - при антагонистическом характере конфликта "например, отказ от асоциального поведения); б) конфликты, приводящие к модификации обеих противоположных тенденций, сторон (например, взаимные уступки, прибегание к личностным защита и пр.); в) конфликты, приводящие к отсрочке реализации или переориентации одной из несовместимых в данной ситуации потребностей, тенденций, установок личности или группы и к утверждению, признанию и победе другой стороны (например, договор о перенесении сроков выполнения заказа); г) конфликты, приводящие к выбору в данной ситуации

одного из одновременно невозможных тенденций, линий поведения, вещей, не противоречащих друг другу (например, признание правоты партнера по частным вопросам). По форме выражения бывают: а) конфликты того или иного направления действий, поведения («сближения—удаления», «сближения—сближения», «удаления-удаления»); б) конфликты того или иного качества, интенсивности действия, поведения (взаимные или односторонние несогласуемые действия, отказ от взаимодействия, помехи, агрессивные акты, насилие); в) конфликты, выражаемые знаками вербальной или невербальной коммуникации (молчание, взгляд, поза, мимика при восприятии соперника, тон речи, резкие выражения в разговоре, прозвища, устный и письменный спор и все другие особенности манеры обращения и общения); г) конфликты скрытые и открытые, маскируемые и демонстративные. По типу социальной формализации конфликты подразделяются на официальные и неофициальные (формальные и неформальные). Эти конфликты часто связаны с бюрократической организацией предприятия и могут быть как «горизонтальными», так и «вертикальными» (горизонтальные отделяются разделением труда, а вертикальные - отношениями руководства и подчинения). По социально-психологическому эффекту конфликты делятся на: а) конфликты развивающие, утверждающие, активизирующие каждую из конфликтующих личностей и группу в целом; б) конфликты, способствующие самоутверждению или развитию одной из конфликтующих личностей или группы в целом и подавлению, ограничению другой личности или группы лиц.

Конфликт может быть как адекватно, так и неадекватно или ложно понятым. В первом случае конфликтная ситуация объективна, стороны правильно оценивают существо реального конфликта, т. е. дают адекватную трактовку происходящего. При неадекватности понимания происходящего конфликтная ситуация реальна, и стороны ее осознают, но их понимание ситуации не вполне соответствует действительности. В случае ложно понимаемого конфликта отсутствует объективно конфликтная ситуация, а стороны склонны расценивать свои отношения как конфликтные. Рассмотрим стадии объективно существующего конфликта:

1. Возникновение объективной конфликтной ситуации.

2. Осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников.

3. Конфликтное поведение или взаимодействие. Это уже обоюдно направленная система эмоционально окрашенных действий, которые затрудняют взаимодействие. На стадии конфликтного поведения возможны две фазы: конструктивная и деструктивная. Более подробно описана деструктивная фаза, так как именно она является предметом работы психолога. Деструктивная фаза конфликта начинается тогда, когда взаимная неудовлетворенность друг другом, способами решения проблем, продуктивностью совместной деятельности превышает порог и совместная деятельность становится неуправляемой. Деструктивная фаза может быть разбита на две ступени. Первая ступень характеризуется стремлением зависеть свои возможности и занизить возможности партнера, самоутвердиться за его счет необоснованностью критических замечаний, пренебрежительными репликами, жестами, взглядами. Обычно эти реакции воспринимаются как личные оскорбления и включают активные механизмы защиты и противодействия. Вторая ступень характеризуется повышенной активностью оппонентов при резком ослаблении самоконтроля, нарушением восприятия и реакций партнера вплоть до полного искажения его слов и жестов. Кроме этого, часто имеет место уход от проблемы, подмена предмета спора и переход на личности, взаимные оскорбления. На этой ступени процесс становится неуправляемым и необратимым. Если 3-я стадия конфликта, напротив, была конструктивной, то возможна следующая стадия - исход, или разрешение, конфликта (частичное или полное). Если все-таки конфликтная ситуация развивается по деструктивному типу, то возможен ряд дисфункциональных последствий: - неудовлетворенность, плохое состояние духа, рост текучести кадров и снижение производительности труда; - уменьшение сотрудничества между работниками; - сильная преданность своей группе и большая непродуктивная конкуренция с другими группами организации.

Представление о другой стороне как о «враге», о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны как об отрицательных; - сворачивание взаимодействия и общения между конфликтующими сторонами; - увеличение враждебности между конфликтующими сторонами; -

придание большего значения «победе» в конфликте, чем решению реальной проблемы. Управление конфликтом предполагает умение поддерживать его значение ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для организации. Умелое управление конфликтом может привести к его разрешению, т. е. к устранению проблемы, вызвавшей конфликт, и восстановлению взаимоотношений сторон в том объеме, который необходим для обеспечения деятельности.

Теория управления предлагает два подхода к управлению конфликтом. I. Структурное управление: а) разъяснение требований к работе (каждому сотруднику предъявляются требования по результативности его деятельности, разъясняется, кто получает и предоставляет информацию, описываются система полномочий и ответственности, процедуры и правила организации); б) координация и интеграция (использование принципа единоначалия в иерархических системах облегчает управление конфликтами, особую роль играют совещания, промежуточные службы координации); в) постановка общеорганизационных комплексных целей (четкие цели для всей организации); г) создание оптимальной структуры вознаграждения (вознаграждаются те сотрудники, которые способствуют достижению общеорганизационных целей). II. Межличностное управление: а) уклонение (уход от конфликта); б) сглаживание (апелляция к солидарности, попытка не выпустить конфликт наружу, что часто ведет к накоплению эмоций); в) принуждение (попытка навязать свою точку зрения любой ценой); г) компромисс (снижение напряжения, что на ранней стадии конфликта может помешать диагнозу проблемы); д) решение проблемы (учет всех мнений) - наиболее оптимальный исход.

Тема 8. Социально-психологические факторы формирования отношения к труду

Потребность в труде и отношение человека к труду как к потребности - разные явления. Объективная сторона отношения человека к труду проявляется в субъективных формах и оценках: отношение человека к труду связано с мотивами и побудительными стимулами к труду. Так, например, общеисторическая функция труда как средства существования человека и общества порождает соответствующий общий стимул трудовой деятельности - удовлетворение потребностей. Это главная конечная цель производства материальных и духовных благ во всех обществах и культурах. Субъективная сторона отношения к труду имеет различные аспекты и уровни: психологический, социально-психологический, социологический, культурологический. Отношение к труду, по мнению В. А. Ядова, - это установка личности относительно понимания общественной значимости труда, степени удовлетворенности своей работой и специальностью. В. Я. Ельмеев также определяет отношение к труду как ориентацию работника на функциональную содержательность трудового процесса или данной профессии. Отношение к труду как к жизненной потребности имеет место там, где труд сам по себе интересен, разнообразен и вызывает удовлетворенность работника, содержит творческие элементы. Можно предположить, что ремесленный труд вызывал у человека большую удовлетворенность в силу своего многообразия, чем определенные виды однообразного труда в современных условиях. В.А. Ядов пришел к выводу о том, что объективно отношение человека к труду зависит от: - характера труда (творческий, механический, умственный, физический и пр.); - содержания труда (функциональные особенности конкретного вида трудовой деятельности); - типологических особенностей личности трудящегося. Субъективная сторона отношения к труду определяется: - актуальными естественными и социальными потребностями личности.

- структурой мотивов трудовой деятельности;
- общественной системой стимулирования труда.

Впервые структуру потребностей разработал в 1930-е годы европейский, а затем американский психолог К. Левин. По его мнению, потребности являются движущей силой человеческой деятельности, это «мотор поведения человека». Он разделил потребности на два типа:

1. Истинные потребности (например, потребность в труде, потребность в самоутверждении).
2. Квазипотребности, или актуальные потребности, возникающие в данный момент.

Между иерархией потребностей и возрастом человека существует взаимосвязь. Каждый уровень потребностей соотносится с определенным периодом жизни. Физиологические потребности и потребности в безопасности имеют первостепенное значение в младенческом возрасте. По мере роста и развития ребенка все более важными становятся для него социальные потребности. Когда человек достигает зрелости, его деятельностью, как правило, руководят личностные потребности. Если он добивается успеха и удовлетворяет эти потребности, то в последующих периодах жизни наиболее значимой становится потребность в самоактуализации. Однако успеха в жизни (имеется в виду его субъективное понимание) добивается далеко не каждый, соответственно пятый уровень потребностей выражен не у всех.

Тема 9. Потребности трудовой деятельности

По своему значению **труд** является насущной потребностью человека, призванной удовлетворять его биологические нужды и культурные запросы. Характер удовлетворения этой потребности определяется как субъективными, так и объективными факторами.

К первым относят индивидуальные возрастные и половые особенности людей, состояние их здоровья, личностные свойства (темперамент, характер, способности), а также уровень общей культуры, профессиональный опыт субъекта деятельности, его социальный статус, то есть положение в сфере общественных связей (должность, профессию, специальность).

Ко вторым - особенности производства, в котором трудится человек: условия и дисциплину труда, форму его организации, рациональность систем заработной платы, подготовки и переподготовки кадров, наличие инноваций в технологии трудовых процессов и целый ряд других моментов социально-экономического характера.

В качестве примера рассмотрим психологические показатели удовлетворения потребностей лиц морских профессий. К ним относятся как биологические нужды - в пище, воде, жилье, сексе, так и социальные запросы - в общении, труде, творчестве, развлечениях, отдыхе. При этом трудно определить, какие из них важнее, так как любой человек в первую очередь должен располагать некоторым минимумом жизненно-важных благ, обеспечивающих его физиологические функции, и условиями для развития, совершенствования своих духовных интересов, интеллекта, профессионального мастерства, а также для служебного роста. Особенности условий труда и отдыха моряков, значительная часть жизни которых проходит в судовой обстановке, затрудняет удовлетворение многих жизненно важных потребностей людей, а также изменяет показатели их психологической структуры и динамики. Так, на протяжении всего периода плавания у членов судозкипажа преобладает потребность в общении с природой и новыми людьми, в движении, в эмоциональной и сексуальной разрядке.

Социально и лично значимые потребности в труде, необходимость выполнять должностные обязанности, соблюдать дисциплину труда и морально-этические нормы отношений в трудовом коллективе в большей степени проявляется у представителей командного состава судна. Для лиц этой профессиональной группы чаще всего характерно совпадение целей и смысла труда, которые они видят в достижении общественно полезного результата, выполнении производственных задач при минимальных затратах времени, средств и людских ресурсов. У многих представителей младшего командного и рядового состава содержание смысла деятельности часто выражается в сохранении здоровья и внешней привлекательности, достижении престижа, карьерных устремлений, материального достатка и ряда других далеко отстоящих от социально значимых целей.

У рядовых членов экипажа главными психологическими образованиями структуры удовлетворения потребностей в труде являются цели ("что нужно сделать") и средства ("с помощью чего") деятельности. У старшего и среднего комсостава эти моменты дополняются способами действий ("как это сделать", "какими путями", что активизирует творческие компоненты деятельности и способствует удовлетворению потребностей человека в достижении трудовых успехов.

При этом важное значение имеет умение планировать процесс труда, обеспечивающее совпадение намеченных индивидом целей и полученных результатов, которое воспринимается им как успех.

Значительные преобразования в условиях длительных рейсов претерпевают психологические показатели энергетической, динамической стороны процесса удовлетворения потребностей. В частности, на 70 - 80-е сутки плавания у всех членов экипажа наблюдается тенденция к снижению "степени стремлений", к ограничению мировоззренческих интересов, общекультурных и духовных запросов. Это во многом обусловлено недостатком социальной информации, длительным лишением широкого круга общения, однообразием производственной обстановки, ландшафта.

У моряков с большим профессиональным стажем, богатым жизненным опытом, с хорошо развитыми специальными и общими способностями активность устремлений угасает в период рейса в меньшей степени, чему способствуют: творческое отношение к делу, умение с помощью волевого сознательного усилия отвлекаться от вынужденного однообразия жизни, занимая свой досуг удовлетворением какого-либо хобби (чтение, музыка, рисование, вязание и пр.). У многих людей в таких условиях наблюдается смена иерархии потребностей и способов их удовлетворения, когда второстепенное принимается за главное, и наоборот, что может выражаться в неразборчивости средств достижения цели (злоупотребление служебным положением, мелочномпотребительстве и др.).

Важную роль в характере источников удовлетворения потребностей играет возраст. Представителей старшего поколения отличает разумная умеренность в переживании существующих ограничений. Молодые, неопытные моряки склонны переживать из с высоким уровнем нервно-эмоционального напряжения, что в ряде случаев приводит к образованию отклоняющихся форм поведения (хулиганству, наркотизму, пьянству и пр.). Это ставит проблему воспитания молодых членов судового экипажа в направлении формирования умений удовлетворять свои потребности в рамках общественно допустимых норм. Определяющее значение имеет самовоспитание, развитие таких профессионально важных личностных качеств воли как целеустремленность, смелость, настойчивость в достижении поставленных целей.

Мотивация труда (франц. *motif*- побудительная причина) - это по-буждение к активной трудовой деятельности, основанное на удовлетворении важных для человека потребностей. Потребность, прежде чем стать побудительной силой к действию, т. е. прежде чем начать регулировать поведение, должна быть осознана человеком. Мотив - это субъективная сторона потребности, внутреннее побуждение к деятельности. Мотив можно определить как стремление действовать с целью удовлетворить актуальные потребности. Американский психолог Дж. Аткинсон утверждал, что сила мотива зависит от вероятности того, что действие, необходимое для удовлетворения данной потребности, окажется успешным и что результатом этого удовлетворения является вознаграждение. Чем выше степень вероятности успеха и чем больше вознаграждение, тем сильнее мотив и, следовательно, выше степень вероятности того, что данный человек станет действовать с целью удовлетворения этой потребности. Трудовая мотивация - это процесс выбора и обоснования способа участия человека в трудовой деятельности. Существует много критериев, по которым можно классифицировать мотивы: по содержанию, виду деятельности, степени устойчивости и др. В содержательном плане мотивом может быть: а) сознательный выбор цели и средств ее достижения; б) рациональное обоснование собственных действий; в) определение программы поведения, ее этапов; г) оценка возможных последствий поведения и деятельности; д) самооценка функциональных способностей и возможностей. Классификация мотивов по виду деятельности предполагает четыре взаимосвязанные группы. Первую группу мотивов трудового поведения составляют те мотивы, которые связаны с профессиональной ориентацией и обоснованием выбора сферы деятельности. Сюда входят: а) мотивы по обеспечению жизненно важных благ, посредством которых удовлетворяются первоочередные физиологические, социальные и прочие потребности; б) мотивы признания, выражающие сознательное стремление человека соединить свою функциональную активность с определенным видом труда;

в) мотивы престижа, отражающие стремление человека применить свои физические и интеллектуальные силы для того, чтобы занять достойный социальный статус. Вторая группа

мотивов определяется принадлежностью человека к конкретной социально-профессиональной группе и выражается в стремлении человека руководствоваться в своем поведении значимыми для группы целями, ценностями, традициями, нормами и пр. Третья группа мотивов связана с признанием и реализацией предписанных социальных норм: моральных, патриотических, этнокультурных и пр. Четвертая группа мотивов определяется выбором профессиональных и личностных целей человека. Эти мотивы связаны с социальным и профессиональным самоопределением, преодолением статусно-ролевого и социально-психологического дискомфорта. Трудовая мотивация может быть устойчивой и неустойчивой. Показатели устойчивой мотивации следующие: а) установка на оптимум энергетических затрат в трудовом процессе в соответствии с ожидаемой и реальной компенсацией этих затрат; б) устойчивая ориентация на выполнение определенного вида трудовой деятельности; в) аксиологическая ориентация на конкретную (специализированную) форму труда, содержание которого связано с интересом к его результатам; г) собственно профессиональные способности, выступающие первоначальным побудителем к деятельности, потребность в дальнейшем развитии этих способностей, которая служит вторичным мотивом профессионализации; д) осознание временного масштаба (хронотопа), рамками которого человек ограничен. Структура мотивации трудовой деятельности, по мнению В.А. Ядова, трехкомпонентна. Она включает в себя:

1. Материальные мотивы.

2. Моральные мотивы: а) нравственные, возникающие на основе взаимоотношений в группе и связанные с чувством коллективизма, товарищества, взаимопомощи; б) идейные, опирающиеся на определенные принципы, взгляды, идеи. В данном контексте подразумеваются не идейно-политические принципы, а профессиональные. Например, у врачей они выражены и обобщены в «Клятве Гиппократа».

3. Содержательные мотивы. Это побуждения, возникающие на основе содержания трудовой деятельности, например чувство удовлетворенности от творческого напряжения сил, эстетическое удовлетворение от хорошо сделанной работы и пр. В. А. Ядов в книге «Человек и его работа» обобщил результаты многолетнего социологического исследования и выделил основные мотивы трудовой деятельности:

1. Престиж профессии.

2. Содержание труда.

3. Возможность продвижения по службе и повышения квалификации.

4. Возможность заработка.

5. Установление благоприятных взаимоотношений с руководителями и коллегами по работе.

6. Степень гарантированности работы и чувство профессионального долга.

Стимулирование труда (лат. stimulus - стрекало, остроконечная палка, которой погоняли животных) - это система материального и морального поощрения, вознаграждения за трудовое участие. Стимулы - это внешние побуждения к деятельности, мотивы же - это внутренние побуждения к деятельности. В качестве внешнего побуждения (стимула) всегда выступает определенное изменение обстоятельств или условий деятельности. В качестве внутреннего побуждения (мотива) оказывается реакция на эти внешние побуждения. Стимулы действуют лишь в том случае, если они затрагивают доступные для удовлетворения в данных условиях потребности личности. Стимулы являются средствами косвенного воздействия на поведение человека. Прямые средства воздействия состоят из приказов, распоряжений, заданий.

Социально-психологическая структура трудовой деятельности, по мнению ряда исследователей, состоит из следующих элементов:

1. Цель - осознанный образ предвосхищаемого результата, идеальный план действий.

2. Отношение к труду - ощущение осмысленности труда и интериоризация поставленной цели.

3. Стимулы труда - внешние факторы, побуждающие к трудовой деятельности.

4. Мотивы труда - внутренние стимулы, формирующиеся на основе потребностей, осознаваемых как важные.

5. Ценности и ценностные ориентации как этические императивы трудовой деятельности.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (УКАЗАНИЯ) К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Основная цель проведения практического занятия заключается в закреплении знаний, полученных в ходе прослушивания лекционного материала.

Для наиболее плодотворного проведения занятий студентам необходимо самостоятельно заранее (дома), до аудиторных занятий, изучить учебную литературу и подготовить краткие ответы на теоретические вопросы соответствующей темы. При подготовке к занятиям рекомендуется использовать конспекты лекций, учебники, методические указания по курсам, учебные пособия, которыми можно пользоваться и на практических занятиях. Особое значение имеют конспекты лекций, поскольку, учебная литература не успевает отразить его развитие, а на лекциях даётся самый важный и новый материал.

Практические занятия проводятся в форме заслушивания и обсуждения материала. Обсуждение направлено на лучшее усвоение изученного материала, освоение научных основ, эффективных методов и приемов решения конкретных практических задач, на развитие способностей к творческому использованию получаемых знаний и навыков.

Практическое занятие по данной дисциплине проводится также в форме устного опроса студентов по плану практических занятий, предполагающего проверку знаний усвоенного лекционного материала.

В ходе подготовки к практическому занятию студенту следует просмотреть материалы лекции, а затем начать изучение учебной литературы. Следует знать, что освещение того или иного вопроса в литературе часто является неполным, ориентированным в большей степени на одни разделы дисциплины, и в меньшей – на другие. Поэтому не следует ограничиваться одним учебником, научной статьей или монографией, а рассмотреть, как можно больше материала по интересующей теме, представленного в системе ЭБС.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию:

1. Проработать конспект лекций;
2. Прочитать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу;
3. Ответить на вопросы плана практического занятия;
4. Выполнить домашнее задание;
5. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

При подготовке к практическим занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном в рабочей программе дисциплины списке.

При подготовке доклада на практическое занятие желательно заранее обсудить с преподавателем перечень используемой литературы, за день до практического занятия предупредить о необходимых для предоставления материала технических средствах, напечатанный текст доклада предоставить преподавателю.

Если при изучении отдельных вопросов возникнут трудности, студент может обратиться к преподавателю за консультацией (устной или письменной).

Таим образом, значительную роль в изучении предмета выполняют практические занятия, которые призваны, прежде всего, закреплять теоретические знания, полученные в ходе прослушивания и запоминания лекционного материала, ознакомления с учебной и научной литературой, а также выполнения самостоятельных заданий. Тем самым практические занятия способствуют получению наиболее качественных знаний, помогают приобрести навыки самостоятельной работы.

Темы практических занятий

Тема 1. Предмет организационной и социальной психологии

Вопросы для устного опроса

1. От объединившейся мини-группы представьте ответ на поставленный вопрос. Дайте характеристику предмету, задачам, структуре организационной и социальной психологии. В чем

эти науки дополняют друг друга? Каково практическое применение организационной и социальной психологии. Аргументируйте свой ответ материалами, использованными при подготовке к практическому занятию.

2. Какие из понятий организационной и социальной психологии вы смогли бы отнести к основным понятиям этих наук? Аргументируйте свою позицию. Почему содержание дисциплины организационная и социальная психология способствует формированию толерантной среды в профессиональном сообществе и командному сплочению?

3. Как можно охарактеризовать место организационной и социальной психологии в системе психологической науки? Почему для современного общества значение этих психологических отраслей играет большую роль? Подтвердите примерами свое мнение. Подготовьте ответ от группы, представьте его в виде интегрированных тезисов, сформированных при участии всех участников мини-группы.

4. Какие направления исследований реализуются в рамках организационной и социальной психологии как научно-практического направления?

5. Какие методы исследования применяются в современной организационной и социальной психологии.

6. Приведите пример, подтверждающий необходимость применения в практической деятельности любой организации (предприятия) знаний, полученных при изучении организационной и социальной психологии.

7. Докажите, приведя не менее пяти аргументов со ссылками на известных вам специалистов в области организационной и социальной психологии, что в организации (фирме, производстве) необходимо толерантно относиться к различиям, связанным с этническими, конфессиональными и культурными различиями.

8. Прочитайте предложенные ситуацию и выскажите по поводу ее содержания и сюжета описанного в них. Объединившись в группы представьте свой краткий ответ. При подготовке ответа требуется обосновать мнение, которое вы будете представлять от группы. Если в группе возникнут разногласия, то попробуйте прийти к общему мнению.

Тема 2. Зарубежная организационная социальная психология

Вопросы для устного опроса

1. Кратко осветите развитие американской классической школы организационной и социальной психологии.

2. Дайте характеристику и обоснуйте ваше мнение, касающееся ключевых положений теорий:

а) Ф.У. Тейлора; б) Г. Эмерсона. Какие положительные и отрицательные стороны вы видите в подходе Тейлора?

3. Американская социально-психологическая школа. Ключевые положения теорий

а) Э. Мейо, б) Д. Мак-Грегора; в) Ф. Херцберга. Что наиболее важным считал Мак-Грегор в деятельности руководителя?

4. Какие отличительные особенности японской организационной и социальной психологии вам кажутся специфичными и связанными с культурными традициями Японии?

5. Обоснуйте свое мнение: почему человеческие ресурсы являются самым ценным видом ресурсов?

6. Перечислите направления исследований в организационной и социальной психологии. Какие из них, по вашему мнению, являются самыми главными?

7. Сравните линейный и нелинейный подходы и расскажите, в чем их различие? В чем отличие организационной психологии от организационного развития?

8. подготовиться к терминологическому диктанту по терминам: социальная психология, организационная психология, психология масс, социальные процессы, коммуникация, коммуникатор, кооперация, конфликт, конфронтация, социальная группа, межличностные отношения, межгрупповые отношения, социальная перцепция, импатия, симпатия, антипатия, развитие организации.

Тема 3. Социальная психология организаций

Вопросы для устного опроса

1. Представьте виденье взаимодействия человека и группы в организации с позиций организационной и социальной психологии.
2. Как вы можете обобщённо охарактеризовать психологические характеристики группы.
3. Какова типологии групп в организации? Раскройте особенности основных типов групп.
4. Как можно описать и объяснить основные процессы групповой динамики? Приведите примеры на известных вам организациях и предприятиях. Какие процессы могут осложнить вашу профессиональную деятельность.
5. Обобщая основные материалы теории, представьте ваше виденье межгрупповых отношения в организации. Какими навыками в профессиональном взаимодействии должен обладать специалист (бакалавр) вашего профиля подготовки, для того, чтобы содействовать развитию организации, реализовывать толерантные отношения?
6. Как можно представить организационную культуру современной организации? Может ли она иметь специфическое содержание и структуру?
7. Составьте схемы типологии организационных культур, известных вам.
8. Какие меры вы можете предложить для формирования и поддержания организационной культуры.
9. Соотношение понятий «организационная культура» и «организационный (социально-психологический климат) климат».
10. Для чего необходимо менять организационную культуру?
11. Есть ли взаимосвязь между организационной культурой и эффективностью организации.
12. Какие характеристики показателей эффективности групп важны для руководителей организации и собственно самой организации. Аргументируйте позиции.

Темы эссе

1. Социально-психологические регуляторы принятия личностью информации.
2. Социально-психологические факторы формирования ясной картины мира.
3. Стихийные группы и массовые движения.

Тема 4. Социальная психология малой группы

Вопросы для устного опроса

1. Обоснуйте определение малой группы. Как вы можете охарактеризовать основные направления исследования малых групп в западной и отечественной социальной психологии? Составьте классификацию малых групп, укажите типологию групп, в которые вы включены.
2. На конкретных примерах дайте характеристики групп(формально-структурные и социально-психологические).
3. Почему в современной организации важно формирование групповой сплоченности? Какие последствия отсутствия сплоченности вы можете предвидеть на примерах тех организаций, в которых вы проходили практику. Какой из подходов к изучению групповой сплоченности вам наиболее близок и приведите пример его внедрения.
4. С чем связано наличие группового давления? Как можно противостоять групповому давлению и в каких целях его использовать в организации?
5. Для чего изучают конформность? Что будущему руководителю нужно знать об этом феномене. Подберите экспериментальные методики для изучения конформности. В практике пронаблюдайте и дайте характеристику условиям, определяющим конформность.
6. Как в реальности можно использовать механизмы влияния группового меньшинства? Приведите примеры из практики.

Тема 5. Социально-психологический климат

Вопросы для устного опроса

1. Как вы можете определить признаки благоприятного и неблагоприятного психологического климата в группе? Какие признаки при этом для вас являются определяющими?

2. Опираясь на жизненный и трудовой опыт, опишите факторы, влияющие на психологический климат. Какие факторы вы точно можете обозначить как отрицательные?

3. Составьте план анализа взаимоотношений «по горизонтали», «по вертикали» и отношения к труду.

4. Составьте краткую инструкцию о том, как правильно вести себя руководителю по отношению к лидеру и аутсайдеру.

5. Опишите пример проявления и объясните причины появления «комплекса угрожаемого авторитета» руководителя и его влияния на психологический климат в группе.

6. Объяснить влияние установок руководителя по отношению к подчинённым на психологический климат в группе.

7. Описать три основных стиля руководства и условия их использования. Какой бы стиль руководства вам хотелось внедрить в практику работы вашей потенциальной организации-работодателя.

Темы эссе

1. Социально-психологические факторы формирования СПК трудового коллектива (на примере конкретного предприятия).

2. Особенности становления профессионального самосознания в процессе обучения (указать специальность студентов).

3. Особенности профессиональной мотивации и социально-психологического климата в коллективе (на примере разных профессий)

4. Взаимосвязь коммуникативной компетентности и эффективности деятельности (на примере разных профессий)

5. Взаимосвязь межличностных конфликтов и социально-психологического климата в коллективе (на примере конкретного коллектива)

6. Исследование стиля руководства и сплоченности группы (указать социальную группу)

Тема 6. Психологическое обеспечение внедрения инноваций

Вопросы для устного опроса

1. Раскройте понятие, цели и задачи инновационного менеджмента. Какие инновационные идеи призван реализовывать инновационный менеджмент. Составьте дерево целей, реализуемых с помощью инновационного менеджмента для конкретной организации, предприятия, на которой вы проходили практику.

2. В чем заключаются Современные проблемы инновационного менеджмента? Обоснуйте свое мнение, приведите примеры из современных практик.

3. Работа ситуационной задачей «Освоение наукоемких технологий»

Освоение наукоемких (высоких) технологий при производстве продукции является одной из важнейших задач, решаемых в организациях промышленности. ОАО «АвтоЗИЛ» для увеличения скорости сварки стальных листов при освоении производства малотоннажных грузовых автомобилей переходит на применение более мощных лазеров. При этом обеспечивается высокое качество свариваемого шва и отпадает надобность в установке вакуумных камер, которые обычно применяют при традиционной электронно-лучевой сварке. Инвестиции в наукоемкие технологии, связанные с повышением гибкости производства за счет применения станков с ЧПУ и обрабатывающих центров, позволили снизить уровень затрат рабочего времени на создание готового продукта, что характеризует стадию цивилизации и развития общества. Функции рабочего трансформировались в функции оператора производственного процесса. Освобождение рабочих от физически тяжелых и однообразных операций на производстве снимает социальную напряженность, а сам труд становится более привлекательным и творческим.

Кроме того, один станок с ЧПУ заменяет по производительности труда три станка с ручным управлением, а один обрабатывающий центр - несколько станков с ЧПУ, что значительно экономит производственные площади.

Снижение объемов производства в конце 90-х годов привело к сужению экономической базы проведения реноваций своих основных фондов. Снижение темпов обновления основных

производственных мощностей привело к физическому старению основных фондов. Вместе с тем, ОАО «АвтоЗИЛ» произвел переоценку основных фондов по остаточной стоимости, сложившейся с учетом физического, морального и функционального устаревания, опираясь на вышедшее Постановление Правительства «Об уточнении порядка расчета амортизационных отчислений и переоценке основных фондов».

Данное постановление разрешает с 1 октября 2018 г. применять пониженные коэффициенты к действующим нормам амортизационных отчислений и проводить инициативную переоценку основных фондов (с приближением к реальной), если их текущая балансовая стоимость превышает рыночную.

Проверка компетенций:

1. Как отразится на финансово-хозяйственной деятельности предприятия освоение новых изделий и технологий?

2. Как отразится сокращение производственных площадей на расходах налогах предприятия?

3. Что произойдет с точкой безубыточности предприятия при данных изменениях расходов?

4. Что дают организациям инвестиции в реновацию основных фондов и как отразится переоценка основных производственных мощностей на затратах предприятия?

5. Перечислите основные формы развития.

6. Какие положения включает концепция устойчивого развития в нашем государстве?

7. Охарактеризуйте приоритетные направления в управлении, построенные на принципах инновационного менеджмента.

8. Назовите принципиальные различия инновационных и стабильных бизнес-процессов и управление ими.

Тема 7. Причины возникновения и способы разрешения конфликтов

Вопросы для устного опроса

1. Почему сотруднику вашей специализации важно знать социально-психологическое содержание понятия «конфликт», и виды конфликтов. Вы принимали участие в конфликтах? Вспомните события, которые привели к возникновению конфликта. Какие из них можно было предотвратить?

2. Особенности протекания межгруппового, внутригруппового, межличностного конфликтов. Какими социально-психологическими навыками и компетенциями должен обладать руководитель, чтобы уметь предвидеть и предотвращать конфликты. Основные стадии конфликта и управление им.

3. Представьте по позициям технологию анализа конфликта, в котором вы принимали участие:

Технология картографии конфликта:

Этап 1. В чем проблема? (в общих чертах)

Этап 2. Кто участники конфликта? (главные стороны конфликта, есть ли скрытый манипулятор)

Этап 3. Какие истинные нужды и опасения каждого из участников конфликта? (перечислить основные потребности и опасения, прояснить мотивы, стоящие за позициями участников конфликта)

Этап 4. Предложите возможные решения проблемы. Какой из этих способов решения конфликта вы чаще всего применяете? Какой способ вам понравился более всего и почему? Как влияет конфликт на человеческий организм? Оцените продуктивность путей разрешения конфликтов.

Тема 8. Социально-психологические факторы формирования отношения к труду

1. В чем вы видите практическое применение содержания теории мотивации трудовой деятельности:

1) Теория иерархии потребностей человека А. Маслоу.

- 2) Теория ERG К. Альдерфера.
- 3) Теория приобретенных потребностей Д. Мак-Клеланда.
- 4) Двухфакторная теория Ф. Херцберга.

Приведите примеры.

2. Как в практике вы можете применить процессуальные теории мотивации трудовой деятельности:

- 1) Теория ожидания В. Врума, Л. Портера и Э. Лоулера.
- 2) Теория постановки целей Э. Лока, Г. Латэма и Т. Райена.
- 3) Теория равенства С. Адамса.
- 4) Пути и способы повышения трудовой мотивации.
- 5) Методы стимулирования труда. Приведите примеры.

Темы эссе

1. Современное отношение к труду: изменение, динамика, проблемы.
2. Проблема становления отношения к труду у личности.
3. Факторы, определяющие отношение к труду.

Тема 9. Потребности трудовой деятельности

Вопросы для устного опроса

Внимательно изучите теоретический материал. Уточните интерпретацию понятия потребность, мотив и мотивация. Рассмотрите значение мотивации к труду для функционирования организации и удовлетворенности трудом у сотрудников. Охарактеризуйте виды мотивов рассмотренные в процессуальных (теория В.Врума, теория справедливости, теория противодействия, мотивационная модель Портера-Лоулера и пр.) и содержательных (теория Х, Y,Z, теория Ф. Герцберга, Теория Мак-Клелланда, теория Аткинсона и пр.) теориях мотивации. Рассмотрите методы, при помощи которых руководитель может стимулировать трудовую активность сотрудников (экономический метод, метод соучастия, метод проектирования и перепроектирования работ, целевой метод и пр.). Раскройте принципы мотивирующей организации труда.

1. Докажите, что у человека существует потребность в трудовой деятельности.
2. Обоснуйте психологические особенности потребности в трудовой деятельности.

Приведите примеры потребности в трудовой деятельности.

3. Составьте схему анализа потребностей в трудовой деятельности людей различных возрастных групп.

4. В чем суть понятий мотив и мотивация. Обоснуйте свою точку зрения, подкрепив ее примером их практической деятельности.

5. Какое ключевое отличие вы считаете значимым между содержательными и процессуальными теориями мотивации.

6. Обоснуйте логику введения разнообразных подходов к организации функции мотивации внутри предприятия, фирмы (комплексно-методический, адаптационно-организационный), их специфика.

7. Какие методы стимуляции трудовой деятельности для вас, как потенциального руководителя не приемлемы?

8. Составьте и представьте графически (схема, таблица) принципы мотивирующей организации труда, которые, с вашей точки зрения будут продуктивными.

Критерии оценки оценочного средства устный опрос:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если даны правильные ответы на все вопросы;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если даны ответы на вопросы с незначительными ошибками;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если ответы на вопросы даны со значительными ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответы даны с большим числом ошибок, либо совсем не даны ответы.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов является обязательной для каждого студента, а её объём определяется учебным планом. Формы самостоятельной работы студентов определяются содержанием учебной дисциплины, степенью подготовленности студентов.

Самостоятельная работа - одна из важнейших форм овладения знаниями. Самостоятельная работа включает многие виды активной умственной деятельности студента: слушание лекций и осмысленное их конспектирование, глубокое изучение источников и литературы, консультации у преподавателя, написание реферата, подготовка к семинарским занятиям, экзаменам, самоконтроль приобретаемых знаний и т.д.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, особое внимание уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса.

Студентам рекомендуется получить в научной библиотеке университета учебную литературу по дисциплине, необходимую для эффективной работы на всех видах аудиторных занятий, а также для самостоятельной работы по изучению дисциплины.

Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить курс, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?

При организации самостоятельной работы студенты особое внимание должно уделяться анализу учебно-методической литературы по дисциплине.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

1. Подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования).

2. Основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы).

3. Заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

Рекомендации по изучению дисциплины

Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

- после прослушивания лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к занятиям следующего дня, нужно сначала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня (10-15 минут);

- при подготовке к лекции следующего дня, нужно просмотреть текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть тема следующей лекции (10-15 минут);

- в течение недели выбрать время для работы с литературой в библиотеке.

При подготовке к практическим занятиям необходимо сначала прочитать основные понятия и подходы по теме домашнего задания. При выполнении упражнения или задачи нужно сначала понять, что требуется в задаче, какой теоретический материал нужно использовать, наметить план решения задачи.

Рекомендации по работе с литературой

Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить курс, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф?, какие новые понятия введены, каков их смысл?, что даст это на практике?.

Рекомендации по написанию контрольной работы

Темы контрольных работ распределены по вариантам. В каждом варианте предложен перечень вопросов, которые должны быть рассмотрены в работе. Студент выбирает номер варианта по последней цифре номера зачетки.

Контрольная работа выполняется студентами на основе самостоятельного изучения рекомендованной литературы, с целью систематизации, закрепления и расширения теоретических знаний, развития творческих способностей студентов, овладения навыками самостоятельной работы с научной, научно-методической, нормативно-правовой литературой, формирования умений анализировать и отвечать на вопросы, поставленные темой работы, делать выводы на основе проведенного анализа.

Контрольная работа излагается логически последовательно, грамотно и разборчиво. Она обязательно должна иметь титульный лист. Он содержит название высшего учебного заведения, название темы, фамилию, инициалы, учёное звание и степень научного руководителя, фамилию, инициалы автора, номер группы.

На следующем листе приводится содержание контрольной работы. Оно включает в себя: название вопросов, список литературы.

Следующий этап: составление библиографии (перечень использованных источников). Для написания контрольной работы должны быть использованы разнообразные источники, включая справочные издания, периодические издания, интернет ресурсы. Вся использованная при написании работы литература не должна быть старше 10 лет.

Изложение каждого вопроса необходимо начать с написания заголовка, соответствующему оглавлению, который должен отражать содержание текста. Каждый вопрос контрольной работы начинается с нового листа.

Излагая вопрос, каждый новый смысловой абзац необходимо начать с красной строки. Закончить изложение вопроса следует выводом, итогом по содержанию данного раздела. В тексте контрольной работы не допускается произвольное сокращение слов (кроме общепринятых).

Требования к написанию контрольных работ

Выполнение контрольной работы может происходить аудиторно или при самостоятельной проработке темы, предложенной в рамках курса. Контрольная работа должна быть подготовлена согласно теме, предложенной преподавателем. Допускается самостоятельный выбор темы, но по согласованию с преподавателем. Объем контрольной работы – не менее 12 страниц формата А4. Контрольная работа должна иметь:

- титульный лист, оформленный согласно «Стандарта предприятия»;
- содержание;
- текст должен быть разбит на разделы согласно содержанию;
- заключение;
- список литературы не менее 5 источников.

Обсуждение тем проводится на тех семинарских занятиях, по которым они распределены. Это является обязательным требованием. В случае непредставления согласно установленного графика (без уважительной причины), студент обязан подготовить новый проект.

Информация по теме контрольной работы должна не превышать 10 минут. Выступающий должен подготовить краткие выводы по теме для конспектирования студентами.

Сдача контрольной работы преподавателю обязательна.

Критерии оценки письменной контрольной работы

Критерий	Характеристика	Содержание
Корректность представленного ответа/решения	Соответствие предложенного ответа/решения научным критериям, условиям задачи/ задания. Методы и приемы, которые были избраны, должны применяться корректно. Ответ верный на 70-90%	Предложенное решение является правильным как с точки зрения правильности полученного ответа, так и в плане самого решения. Расчеты приемы, процедуры, методы, функции, которые применялись при решении, должны применяться правильно. Полученный ответ должен быть правильным с учетом всех условий, которые даны в контрольной работе.
Интерпретация и формализация содержания задания работы	Условие задач/ заданий/ вопросов корректно понято, интерпретация исходных условий произведена корректно	Проявлено умение формализовать практические задачи, с которыми он может столкнуться в профессиональной деятельности и интерпретировать полученные в ходе анализа (обоснования, расчета, описания) результата
Применение имеющихся знаний, навыков и компетенций при подготовке ответа	Использованы знания, умения, навыки, которые были получены ранее	Отмечено владение соответствующими навыками решения практических задач на основе использования теоретических знаний, полученных в ходе обучения
Умение использовать необходимые источники	Подобраны соответствующие источники и сделан их анализ	Продемонстрировано умение работать с литературой, проявляя при этом творческий подход к изучаемому материалу. Усвоены и верно применены основные теоретические положения, понятия
Самостоятельность	Работа полностью выполнена самостоятельно	Демонстрируется собственная точка, умение применять теоретические положения к конкретным событиям и явлениям реальной жизни, способен самостоятельно, последовательно, аргументировано излагать ответ

Требования к написанию реферата

1. Реферат по данному курсу является одним из методов организации самостоятельной работы студентов.

2. Темы рефератов являются дополнительным материалом для изучения данной дисциплины.

3. Реферат является допуском к экзамену.

4. Реферат должен быть подготовлен согласно теме, предложенной преподавателем. Допускается самостоятельный выбор темы реферата, но по согласованию с преподавателем.

- Объем реферата – не менее 12 страниц формата А4. Реферат должен иметь: титульный лист, оформленный согласно «Стандарта предприятия»; содержание; текст должен быть разбит на разделы согласно содержания; заключение; список литературы не менее 5 источников.

5. Обсуждение тем рефератов проводится на тех семинарских занятиях, по которым они распределены. Это является обязательным требованием. В случае непредставления реферата согласно установленного графика (без уважительной причины), студент обязан подготовить новый реферат.

6. Информация по реферату должна не превышать 10 минут. Выступающий должен подготовить краткие выводы по теме реферата для конспектирования студентами.

7. Сдача реферата преподавателю обязательна

Требования к написанию эссе

Эссе - это авторское произведение (связный текст), отражающий позицию автора по какому-либо актуальному вопросу (проблеме).

Цель эссе - высказать свою точку зрения и сформировать непротиворечивую систему аргументов, обосновывающих предпочтительность позиции, выбранной автором данного текста.

Эссе включает в себя следующие элементы:

1. Введение. В нем формулируется тема, обосновывается ее актуальность, раскрывается расхождение мнений, обосновывается структура рассмотрения темы, осуществляется переход к основному суждению.

2. Основная часть. Включает в себя:

- формулировку суждений и аргументов, которые выдвигает автор, обычно, два-три аргумента;

- доказательства, факты и примеры в поддержку авторской позиции;

- анализ контр-аргументов и противоположных суждений, при этом необходимо показать их слабые стороны.

3. Заключение. Повторяется основное суждение, резюмируются аргументы в защиту основного суждения, дается общее заключение о полезности данного утверждения.

Оформление материалов эссе

Объём эссе – до 3-5 страниц машинописного текста в редакторе Word. Шрифт: TimesNewRoman, кегль - 12, интервал – одинарный. Все поля по 20 мм.

Вверху слева указывается фамилия, имя, отчество автора эссе.

Далее через один интервал - название эссе жирным шрифтом.

Затем через один пропущенный интервал располагается текст.

Критерии оценки материалов эссе

При оценивании материалов необходимо учитывать следующие элементы:

1. Представление собственной точки зрения (позиции, отношения) при раскрытии проблемы;

2. Раскрытие проблемы на теоретическом уровне (в связях и с обоснованиями) или на бытовом уровне, с корректным использованием или без использования научных понятий в контексте ответа на вопрос эссе;

3. Аргументация своей позиции с опорой на факты социально-экономической действительности или собственный опыт.

Требования к написанию конспекта первоисточника (статья, монография, интернет-статья)

При написании плана-конспекта рекомендуется первоначально ознакомиться с текстом, выделяя в нем смысловые структурные блоки. Далее, в зависимости от содержания и структуры конкретного текста, необходимо выбрать форму конспекта. Он может быть представлен в виде таблицы, схемы, блок-схемы и т.д. Далее необходимо дать краткое название каждому смысловому блоку, или тезисно сформулировать основную мысль. К каждому тезису может быть дано краткое пояснение. Завершающий этап работы – написание конспекта.

Конспект – это краткое связное изложение содержания произведения или его части, без подробностей и второстепенных деталей. По своей структуре и последовательности конспект должен соответствовать плану произведения. Поэтому важно сначала составить план, а потом писать конспект в виде ответа на вопросы плана. Если произведение разделено на мелкие озаглавленные части, то заголовки можно рассматривать как пункты плана, а из текста каждой части следует записать те мысли, которые раскрывают смысл заголовка.

Оценка «зачет» ставится, если содержание конспекта соответствует заданной теме, выдержаны все требования к его оформлению.

Рекомендации по составлению глоссария

Глоссарий – список наиболее часто употребляемых в тексте терминов и понятий, расположенных в определённой системе и по определённым правилам.

Правила составления глоссария:

1. Термины располагаются в алфавитном порядке (или в логике чтения информации).

2. Обязательно указывается ссылка на источник.
3. Располагается в конце работы, после списка используемых источников.
4. Включаются термины, употребляемые в тексте работы.
5. Используется не менее 2-х словарей.

Требования к оформлению.

Формат листов А4. Шрифт TimesNewRoman, размер 14, расстояние между строк - интерлиньяж полуторный, абзацный отступ 1,25см., поля 30мм (слева), 20мм (сверху), 20мм (справа), 20мм (снизу).