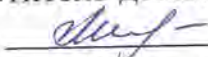


Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
ИРКУТСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
Факультет среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель декана по учебной работе

 В. А. Махутова
« 04 » 03 2021 г.

ОП.12 МЕНЕДЖМЕНТ

Методические указания
по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ

Специальность	40.02.01 Право и организация социального обеспечения
Квалификация	Юрист
Форма обучения	очная
Год набора	2021

2021 г.

Методические указания по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ по дисциплине ОП.12 Менеджмент составлены в соответствии с рабочей программой.

Составитель:

Махутова Виктория Альбертовна, преподаватель

Методические указания рассмотрены и рекомендованы к утверждению на заседании цикловой комиссии общегуманитарных и социально-экономических дисциплин
наименование ЦК

Протокол № 6 от «25» 02 2021 г.

Председатель ЦК  Л.С. Муфазалова

Содержание

Введение	4
Перечень источников:	5
Таблица – Перечень самостоятельных работ	7
Самостоятельная работа № 1	8
Самостоятельная работа № 2	7
Самостоятельная работа № 3	10
Самостоятельная работа № 4	13
ПРИЛОЖЕНИЕ №1	15

Введение

Целью методических указаний является формирование общих и профессиональных компетенций: ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес; ОК 2. Организовывать свою собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность; ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий; ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации; ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда; ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения; ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению ПК; 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты; ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите. Выбранные темы для самостоятельной работы отличаются разнообразием и большим объемом.

Так же на систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений: особенности современного менеджмента (3.1); функции, виды и психологию менеджмента (3.2); основы организации работы коллектива исполнителей (3.3); принципы делового общения в коллективе (3.4); особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности (3.5); информационные технологии в сфере управления (3.6); направлять деятельность структурного подразделения организации на достижение общих целей (У.1); принимать решения по организации выполнения организационных задач, стоящих перед структурным подразделением (У.2); мотивировать членов структурного подразделения на эффективное выполнение работ в соответствии с делегированными им полномочиями (У.3); применять приемы делового общения в профессиональной деятельности (У.4).

На самостоятельную работу по данной дисциплине предусмотрено 40 часов

Перечень источников:

Основная литература:

1. Виханский, О. С. Менеджмент: Учебник для ср. спец. учеб. заведений / Виханский О. С., Наумов А. И. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 288 с. - ISBN 978-5-16-102067-8. - Текст: электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/983988>
2. Менеджмент в социальной работе: учебник для среднего профессионального образования / Е. И. Холостова [и др.]; ответственный редактор Е. И. Холостова, Е. И. Комаров, О. Г. Прохорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00467-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-v-socialnoy-rabote-451255#page/1>
3. Менеджмент: методические указания для выполнения Цветков, А. Н. Основы менеджмента : учебник для спо / А. Н. Цветков. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-5803-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/156404>
4. Казначевская, Галина Борисовна. Менеджмент : учебник для экономических колледжей и ссузов по специальности "Менеджмент (по отраслям) / Г. Б. Казначевская. - Москва : КНОРУС, 2022. - 240 с. : рис., табл. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 238 - 240. - ISBN 978-5-406-02344-0:
5. Иванова, И. А. Менеджмент : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7906-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-491094#page/1>
6. Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 566 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08046-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-489986#page/1>

Дополнительная литература:

1. Панцуркина, Т. К. Основы менеджмента : учебное пособие для СПО / Т. К. Панцуркина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 133 с. — ISBN 978-5-4488-0808-1, 978-5-4497-0472-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/webreader/web/viewer.php?publicationId=books/96023>
2. Богомолова, Е. В. Менеджмент : учебное пособие для СПО / Е. В. Богомолова, И. А. Черникова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020. — 97 с. —

ISBN 978-5-88247-963-2, 978-5-4488-0762-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/webreader/web/viewer.php?publicationId=books/92831>

3. Михалева, Е. П. Менеджмент : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. П. Михалева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 191 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5662-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-488550#page/1>

Российские электронные ресурсы и базы данных

1. Электронная библиотека ИРНИТУ <http://elib.istu.edu/>
2. Образовательная платформа «Юрайт» <https://urait.ru/>
3. Научные электронные журналы на платформе eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru/>
4. Электронная библиотека «Академия»: <https://academia-library.ru/>
5. Электронно-библиотечная система «Znanium.com»: <http://znanium.com/>
6. Электронно-библиотечная система «PROФобразование»: <http://profspo.ru/>

Зарубежные электронные научные журналы и базы данных

1. База данных Springer Nature Experiments (ранее Springer Protocols): <https://experiments.springernature.com/>
2. Wiley Online Library: <http://onlinelibrary.wiley.com/>

Локальные базы данных

(доступ из читальных залов библиотеки университета)

1. Виртуальный читальный зал Президентской библиотеки им. Б.Н.Ельцина
2. Национальная электронная библиотека
3. Электронная справочная система «КонсультантПлюс»

Общие критерии оценки

Оценка	Критерии оценки
Оценка «отлично»	Самостоятельная работа выполнена в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний.
Оценка «хорошо»	Самостоятельная работа выполнена в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.
Оценка «удовлетворительно»	Самостоятельная работа выполнена с задержкой, письменный отчет с недочетами.
Оценка «неудовлетворительно»	Самостоятельная работа не выполнена, письменный отчет не представлен.

Таблица – Перечень самостоятельных работ

№	Тема	Номер и название работы	Коды общих и профессиональных компетенций	Количество часов
Семестр 3				
1	Тема 2. Функции, виды и психология менеджмента	Самостоятельная работа №1 «Характеристика организационных культур различных организаций»	ПК 1.2, ПК 2.3 ОК 1, ОК 2, ОК 6	4
2	Тема 3. Основы организации работы коллектива исполнителей	Самостоятельная работа №2 «Характеристика различных управленческих стилей»	ПК 1.2, ПК 2.3 ОК 3, ОК 6,	4
3	Тема 4. Принципы делового общения в коллективе	Самостоятельная работа №3 «Анализ возможности руководителя производственного подразделения для мотивации персонала»	ПК1.2, ПК2.3 ОК 8, ОК 11	4
4	Тема 5. Особенности организации менеджмента в сфере профессиональной деятельности	Самостоятельная работа №4 «Анализ поведения сотрудников в конфликтной ситуации»	ПК1.2, ПК2.3 ОК 7, ОК 10, ОК 11, ОК 12,	28
	всего			40

Самостоятельная работа № 1

Характеристика организационных культур различных организаций

Количество часов на выполнение: 4 часа.

Цель работы: изучить основные организационные культуры организаций.

Задание: определить характеристики основных типов организационных культур и составить письменный отчет.

Методика выполнения задания:

Перед выполнением задания обратить внимание на следующие: в узком смысле слова, культура - это духовная жизнь людей, набор этических норм, правил, обычаев и традиций. Согласно «Краткому словарю по социологии», это «личностная система осознаваемых как ценности самим индивидом и ценимых в обществе качеств ума, характера, воображения, памяти, полученных в процессе воспитания и образования. В этом смысле говорят о нравственной, эстетической, политической, бытовой, профессиональной, гуманитарной и научно-технической культуре.

В широком смысле слова, культура включает в себя результаты деятельности людей в виде зданий, техники, законодательных норм, общечеловеческих ценностей и социальных институтов. В словаре это: «социальная система организованных при помощи норм и ценностей функционально полезных, закрепившихся в общественной практике и сознании общества форм деятельности. Культура в обществе представлена материальными предметами, социальными установлениями (институтами, традициями), духовными ценностями.

Организация – (от позднелат. organize – сообщаю стройный вид, устраиваю) – 1) разновидность социальных систем, объединение людей, совместно реализующих некоторую программу (цель) и действующих на основе определенных принципов и правил (например, служба занятости); 2) внутренняя упорядоченность, согласованность взаимодействия относительно автономных частей системы, обусловленная ее строением; 3) одна из общих функций управления, совокупность процессов и (или) действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого (структурными элементами системы).

Проработать источники, предложенные ниже. Оформить работу в тетради для самостоятельных работ, представить в виде письменного отчета к установленному сроку. Отчет приготовить по плану.

План:

1. Тема работы;
2. Цель работы;
3. Теоритические выкладки по плану (определение понятия «организационная культура» с указанием автора высказывания; основные характеристики организационной культуры; функции организационной культуры; свойства организационной культуры; признаки организационной культуры; методы изучения организационной культуры компании (стратегии изучения);

структура организационных культур; схожесть и различие организационных культур).

4. Выводы.

Требования к оформлению отчетного материала: в тетради для самостоятельных работ составить отчет для проверки.

Форма контроля: проверка письменного отчета.

Ссылки на источники: [1], [2], [3], [4].

Самостоятельная работа № 2

Характеристика различных управленческих стилей

Количество часов на выполнение: 4 часа.

Цель работы: изучить стили управления.

Задание: определить основные стили управления и составить письменный отчет.

Методика выполнения задания:

Обратить внимание на следующие: стиль управления – это устойчивый комплекс черт руководителя, проявляющихся в его отношении с подчиненными. Стиль подчинен также законам, действующим в социальной системе, и принципам управления. Объективными факторами (условиями) формирования стиля выступают задачи и функции управления. Взаимосвязи стиля с основными категориями управления таковы, что стиль является следствием, с одной стороны, методов, задач и целей управления, с другой стороны, стиль оказывает влияние на применение того или иного метода управления, поэтому стиль руководителя (руководства) следует рассматривать как стиль управления.

Проработать источники, предложенные ниже. Оформить работу в тетради для самостоятельных работ, представить в виде письменного отчета к установленному сроку. Отчет приготовить по плану.

1. Тема работы;
2. Цель работы;
3. Теоритические выкладки по плану (авторитарный стиль управления и его приверженцы; демократический стиль управления и его приверженцы; либеральный стиль управления и его приверженцы; «консультативная» и «партисипативная» формы управления; «Теория Х»; «Теория Y»; эффективность стиля управления).
4. Выводы.

Требования к оформлению отчетного материала: в тетради для самостоятельных работ составить отчет для проверки.

Форма контроля: проверка письменного отчета.

Ссылки на источники: [1], [2], [3], [4]. [5].

Самостоятельная работа № 3

Анализ возможности руководителя производственного подразделения для мотивации персонала

Количество часов на выполнение: 4 часа.

Цель работы: изучить возможности руководителя производственного подразделения для мотивации персонала.

Задание: выявить возможности руководителя производственного подразделения для мотивации персонала и составить письменный отчет

Методика выполнения задания:

Обратить внимание на следующее: мотивация – это процесс побуждения работников к деятельности для достижения целей организации. Мотивация обуславливает поведение работников. Ориентация работников на достижение целей организации – главная задача управления персоналом, обеспечить ее реализацию можно только используя мотивацию. Нужные работники формируются путем воздействия на мотивы поведения.

Мотив поведения – это конкретное объяснение, обоснование интереса, а также субъективное понимание личностью цели и возможного способа удовлетворения потребности, внутреннее объяснение желания действовать определенным образом. Ведь интерес может быть общим, а мотивы поведения у каждого человека свои.

Формирование мотива поведения и есть процесс мотивации (сложный психологический процесс). В сознании человека происходит борьба различных мотивов, оценка значимости потребностей, оценка последствий своих действий и т.д. Каждый человек – это уникальный набор самых разных черт. Поэтому существует огромное разнообразие конкретных человеческих потребностей и тех целей, которые приводят к удовлетворению этих потребностей, а также типов поведения при достижении этих целей.

Поведение человека можно упрощенно рассматривать как функцию от двух переменных – стремления к определенному поведению (мотивация) и способности реализовать его.

Исторически самым первым приемом воздействия на людей был метод «кнути и пряника». С появлением работ Э. Мэйо стало ясно, что мотивация по типу «кнути и пряника» недостаточна, важны психологические мотивы, взаимоотношения между людьми. Открытия побудили управленцев вовлечь рабочих в планирование, организацию и контроль над работой и рабочей средой для сохранения взаимовыгодного сотрудничества.

Существуют два подхода к изучению мотивации.

Первый подход основывается на исследовании содержательной стороны мотивации – потребностей человека и выявлении факторов, определяющих поведение людей. Это работы А. Маслоу, Ф. Герцберга и Д. Мак Клеелланда.

А. Маслоу дал иерархию потребностей человека, определяющих его поведение, разделив их на 5 групп: 1) физиологические потребности (в еде, воде, отдыхе и т.п.); 2) потребности в безопасности и уверенности в будущем (защита от опасностей и уверенность в том, что физиологические потребности будут

удовлетворяться и в будущем); 3) социальные (в общении с людьми, чувство «локтя», поддержка); 4) потребности в уважении, в признании окружающих, стремление к личным достижениям; 5) потребность в самовыражении, т.е. потребность в собственном росте как личности, в реализации своих потенциальных возможностей.

Первые две группы потребностей первичные, а последующие три – вторичные. Все эти потребности следуют одна за другой в строгой иерархической последовательности в виде пирамиды, в основании которой лежат первичные потребности, а вершиной являются вторичные. То есть человек удовлетворяет сначала потребности первичные, а затем вторичные. Самая высокая потребность самовыражения никогда не может быть удовлетворена полностью, поэтому процесс мотивации человека через потребности бесконечен.

Задача руководителя – наблюдать за своими подчиненными, своевременно выяснять, какие активные потребности движут каждым из них, и принимать решения по их реализации с целью повышения эффективности работы сотрудников.

Мак Клеелланд сконцентрировал свое внимание на потребностях более высоких уровней, роль которых постоянно растет. Он утверждал, что структура потребностей высшего уровня сводится к трем факторам: 1) стремление к успеху – это личные достижения, готовность участвовать в принятии сложных решений и нести за них персональную ответственность; 2) стремление к власти – показывает умение человека работать на разных уровнях управления; 3) стремление к признанию – его способность быть лидером, иметь свое мнение и убеждать других в его правильности.

Управлять такими потребностями можно подготавливая работников к переходу по иерархии на новые должности с помощью аттестации, направления на курсы повышения квалификации и т.д. Такие люди имеют широкий кругозор общения и стремятся его расширить, а их руководители должны способствовать этому.

Ф. Герцберг попытался выяснить влияние материальных и нематериальных факторов на мотивацию человека, разработав двухфакторную модель удовлетворенности работой: 1) мотивирующие факторы: это работа сама по себе, достижения, признание достижений, ответственная работа, рост и развитие; 2) гигиенические факторы: это окружение, трудовая политика предприятия, контроль, условия работы, отношения между людьми, зарплата и социальный статус, гарантии сохранения работы.

Мотивирующие факторы связаны с самовыражением личности, ее внутренними потребностями. Гигиенические факторы связаны с характером и сущностью самой работы, они соответствуют физиологическим потребностям, потребности в безопасности и уверенности в будущем.

По мнению А. Маслоу, после мотивации рабочий обязательно начнет работать лучше. По мнению Ф. Герцберга, рабочий начнет работать лучше после того, как решит, что мотивация адекватна.

Второй подход к мотивации базируется на процессуальных теориях. Здесь говорится о распределении усилий работников и выборе определенного вида поведения для достижения конкретных целей. Это теория ожиданий В. Врума, теория справедливости и теория мотивации Л. Портера – Э. Лоулера.

Согласно теории ожиданий В. Врума не только потребность является необходимым условием мотивации человека для достижения цели, но и выбранный тип поведения. Мотивация сотрудников определяется поведением1: 1) руководителя, который стимулирует работу сотрудника; 2) сотрудника, который уверен, что при определенных условиях получит вознаграждение; 3) сотрудника и руководителя, допускающих, что при определенном улучшении качества работы ему будет выдано определенное вознаграждение; 4) сотрудника, который сопоставляет размер вознаграждения с суммой, которая ему необходима для удовлетворения определенной потребности.

Следовательно, работник должен иметь такие потребности, которые могут быть в значительной мере удовлетворены в результате предполагаемых вознаграждений. А руководитель должен выдавать такие поощрения, которые могут удовлетворить ожидаемую потребность работника.

Согласно теории справедливости эффективность мотивации оценивается работником не по определенной группе факторов, а системно с учетом оценки вознаграждений, выданных другим работникам, работающим в аналогичном окружении.

Теория мотивации Л. Портера - Э. Лоулера сочетает в себе элементы теории ожиданий и теории справедливости, здесь введены соотношения между вознаграждением и достигнутыми результатами. Считается, что работник оценивает вознаграждение в соответствии с затраченными усилиями и верит в то, что это вознаграждение будет адекватно затраченным усилиям (теория ожидания). Люди имеют свое собственное суждение по поводу правильности или неправильности вознаграждения по сравнению с другими сотрудниками и, соответственно степень удовлетворения (теория справедливости). Именно результаты труда являются причиной удовлетворения сотрудника, и результативность должна непрерывно повышаться.

Люди – это чрезвычайно дорогой ресурс, следовательно, он должен использоваться с максимальной эффективностью. Какой должна быть идеальная для подчиненных работа? Идеальная работа (приносящая работнику удовлетворение) должна:

- приводить к определенному результату, т.е. иметь целостность;
 - оцениваться работниками как важная и заслуживающая выполнение;
 - давать возможность работнику принимать решения, необходимые для ее выполнения (автономия в установленных пределах);
 - обеспечивать обратную связь с работником, оцениваться в зависимости от эффективности его труда;
- приносить справедливое, с точки зрения работника, вознаграждение.

Проработать источники, предложенные ниже. Оформить работу в тетради для самостоятельных работ, представить в виде письменного отчета к установленному сроку. Отчет приготовить по плану.

1. Тема работы;
2. Цель работы;
3. Теоритические выкладки по плану (построение системы мотивации труда; системы оплаты труда в т. ч. премиальная система; виды не денежных вознаграждений; возможности руководителя производственного подразделения влиять на вознаграждение).
4. Выводы.

Требования к оформлению отчетного материала: в тетради для самостоятельных работ составить отчет для проверки.

Форма контроля: проверка письменного отчета.

Ссылки на источники: [1], [2], [3], [4].

Самостоятельная работа № 4

Анализ поведения сотрудников в конфликтной ситуации

Количество часов на выполнение: 22 часа.

Цель работы: изучить стили поведения людей в конфликтных ситуациях.

Задание: провести тестирование на конфликтность у 20-ти и более чел. (знакомых и незнакомых) проанализировать полученные результаты, составить письменный отчет.

Методика выполнения задания:

Провести тестирование по представленным в приложение №1 тестам у 20-ти и более человек. Ознакомить опрашиваемых с результатами тестирования. (Обратите внимание на следующие моменты: в тестировании должны принимать участие на добровольной основе, с результатами тестов опрашиваемые могут быть не согласны, избегайте конфликтной ситуаций это всего лишь тест, вы не инстанция в последнем лице, близких и родных людей вы любите без всяких тестов).

Сделать самостоятельные выводы о конфликтности в данной выборке опрашиваемых согласно критериям:

Тест №1

№№	Кол-во очков	Уровень конфликтности	Количество чел.	В % к итогу
1	От 30 до 44 очков	Тактичные		
2	От 15 до 29 очков	Конфликтная личность		
3	До 14 очков	Мелочность		
Всего			20	100

Тест №2

№№ опрашиваемого	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
	Количество баллов по каждому показателю				
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7 и т.д.					
Стиль поведения Характерное (+) Нехарактерное (-)					
в % к общему количеству опрашиваемых					

Оформить работу в тетради для самостоятельных работ, представить в виде письменного отчета к установленному сроку.

Требования к оформлению отчетного материала: в тетради для самостоятельных работ составить отчет для проверки.

Форма контроля: проверка письменного отчета.

Ссылки на источники: [1], [2], [3], [4].

Тест № 1. «Самооценка конфликтности»

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете?

- а) избегаю вмешиваться в ссору;
- б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав;
- в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки?

- а) всегда критикую за ошибки;
- б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему;
- в) нет.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) если другие меня поддержат, то да;
- б) разумеется, я предложу свой план;
- в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?

- а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят наши отношения;
- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) я спорю со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция.

- а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;
- б) возмущаюсь, но про себя;
- в) открыто высказываю свое негодование.

6. Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите?

- а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;

в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

7. Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?

- а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;
- в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

8. В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?

- а) делаю им замечание;
- б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов;
- в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

- а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать;
- б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;
- в) выскажу ему все, что о нем думаю.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Возмущает ли вас это?

- а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;
- б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;
- в) придираюсь к обслуживающему персоналу — повару, уборщице или срываю свой гнев на жене (родном человеке).

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком (ребенком) и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?

- а) нет;
- б) разумеется, признаю;
- в) постараюсь примирить наши точки зрения.

Оценка результатов

Каждый ваш ответ оценивается от 1 до 4 очков. Оценку ответов вы найдете в предлагаемой таблице.

	Вопросы										
Ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
А	4	0	2	4	2	4	0	4	0	0	0
Б	2	2	0	2	4	4	2	4	2	4	4

В	0	4	4	0	2	0	0	2	0	2	2
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

От 30 до 44 очков. Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это может отразиться на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личностные отношения. И за это вас уважают.

До 14 очков. Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если вы не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандальить. Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

Тест №2. «Определение стиля своего поведения в пред конфликтных и конфликтных ситуациях на основе теста К. Томаса»

Внимательно прочитайте каждое из двойных высказываний. Вспомните, как Вы обычно себя ведете в спорных и конфликтных ситуациях. Выберите тот вариант высказывания — а) или б), который в большей степени соответствует тому, как Вы обычно действуете в подобных ситуациях. Если выбор затруднен, уточните содержание вариантов высказываний у проводящего тестирование. Свой выбор по каждому из двойных высказываний записывайте на чистом листе бумаги, например: 1. б); 2. а).

1 а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2 а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я стараюсь уладить спорный вопрос с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.

3 а) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4 а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5 а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.

б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6 а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

б) Я стараюсь добиться своего.

7 а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.

б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться главного.

8 а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9 а) Я думаю, что не всегда нужно волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10 а) Я твердо стремлюсь добиться своего.

б) Я стараюсь найти компромиссное решение.

11 а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12 а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры,

б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13 а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14 а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах,

б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

15 а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16 а) Я стараюсь не задеть чувств другого.

б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17 а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18 а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

б) Я дам ему возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19 а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.

20 а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21 а) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к другому.

б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22 а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.

б) Я отстаиваю свою позицию.

23 а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

б) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24 а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.

б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25 а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.

б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26 а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.

б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27 а) Зачастую я стремлюсь избежать споров.

б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28 а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29 а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30 а) Я стараюсь не задеть чувств другого.

б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Ключ к тесту К. Томаса

	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1.				а	б
2.		б	а		
3.	а				б
4.			а		б
5.		а		б	
6.	б			а	
7.			б	а	
8.	а	б			
9.	б			а	
10.	а		б		
11.		а			б
12.			б	а	
13.	б		а		
14.	б	а			
15.				б	а
16.	б				а
17.	а			б	
18.			б		а
19.		а		б	
20.		а	б		
21.		б			а
22.	б		а		
23.		а		б	
24.			б		а
25.	а				б
26.		б	а		
27.				а	б
28.	а	б			
29.			а	б	
30.		б			а
Баллы					
Сумма					
%					
СР					

Пределы значений: от 0 до 5 (из 12) – невыраженное, нехарактерное, нетипичное для человека поведение; от 8 до 12 – типичное, характерное для человека поведение.