

Документ подписан Министерством науки и высшего образования Российской Федерации
Информация о владельце:
ФИО: Макаренко Елена Николаевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 04.04.2024 13:17:00
Уникальный программный ключ:
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института магистратуры
Иванова Е.А.
«01» июня 2023г.

**Рабочая программа дисциплины
Бизнес-ориентирование и командное взаимодействие**

Направление 38.04.04 Государственное и муниципальное управление
магистерская программа 38.04.04.01 "Управление государственными проектами и
программами"

Для набора 2023 года

Квалификация
магистр

КАФЕДРА Экономика региона, отраслей и предприятий**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	15 2/6			
Неделя	уп	рп	уп	рп
Лекции	8	8	8	8
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	24	24	24	24
Контактная работа	24	24	24	24
Сам. работа	48	48	48	48
Итого	72	72	72	72

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.03.2023 протокол № 9.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Миронова О.А.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Боев В.Ю.

Методическим советом направления: д.э.н., проф., Украинцев В.Б.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель:приобретение навыков самостоятельно ориентироваться в реальных ситуациях бизнес-процессов, а также организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-3:Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:
методики командообразования; общие формы и методы бизнес ориентирования и организации деятельности команды, основные теории лидерства и стили руководства (соотнесено с индикатором УК- 3.1).
Уметь:
формулировать задачи членам команды с учетом возможностей их личностного, образовательного и профессионального роста, разрабатывать командную стратегию, применять эффективные стили руководства командой для достижения поставленной цели (соотнесено с индикатором УК- 3.2).
Владеть:
разработки плана межличностных, групповых и организационных коммуникаций при подготовке и выполнении проекта; методами организации и управления командной работой (соотнесено с индикатором УК- 3.3).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Экономические аспекты бизнес ориентирования и командного взаимодействия				
1.1	1.1. Бизнес-ориентирование и его роль в повышении эффективности работы компании. Бизнес-ориентирование и экономика труда. Регулирование социально-трудовых отношений в современных условиях. Нормирование труда. Производительность труда и резервы её роста.Формы и системы оплаты труда на предприятиях. /Лек/	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
1.2	Командообразование как фактор повышения экономической эффективности работы организации. Роль командообразования в хозяйственной деятельности организации. Экономическая эффективность работы. Критерии эффективности командной работы.Модели эффективности командной работы.Методы оценки экономической и социальной эффективности работы команды. организации и ее показатели.Повышение групповой эффективности сотрудников организации. Эффективность рабочих групп. Различия между группой и командой. Принципы эффективной команды. /Пр/	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
	Раздел 2. Социально-психологические аспекты командного взаимодействия				
2.1	Основы персонологии. Понятие личности. Личность, индивид, индивидуальность. Структура личности.Темперамент и характер. Способности человека.Потребностно-мотивационная сфера личности.Эмоционально-волевая сфера личности.Развитие личности. /Лек/	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4

2.2	Поколенческий подход в командообразовании. Понятие поколения. Теоретические основы исследования поколений. Теория поколений Н. Хоува и У. Штрауса и ее российская адаптация. Ценностные особенности поколения Беби-бумеров. Специфика ценностных ориентиров поколений X и Y. Поколения Z и Альфа: формирующиеся предпочтения. Взаимодействие представителей различных поколений в организациях сервиса. /Пр/	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
2.3	Лидерство и руководство. Управленческое и организационное лидерство. Соотношение понятий «управление», «руководство», «лидерство». Статус, авторитет и престиж руководителя. Личность организационного лидера. Типы руководителей. Уровни руководства в организации. Формальные и неформальные лидеры, их взаимодействие в организациях сервиса. /Пр/	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Раздел 3. Команда как единица управления в бизнесе					
3.1	Модели корпоративного менеджмента и управления персоналом. Современные концепции управления персоналом. Национальные модели корпоративного управления. /Лек/	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
3.2	Формы управления и организации работы в команде. Организация работы в команде. Распределение ролей в команде. Типы ролевого распределения. Метод «Шесть Шляп мышления» в командообразовании. /Пр/	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
3.3	Подбор членов команды. Принципы компетентности и предпочтений в подборе членов команды. Принципы компетентности и предпочтений. Психологическая совместимость и сплоченность команды. Механизмы обеспечения психологической совместимости в команде. Действенность распределения ролей. /Пр/	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Раздел 4. Формирование навыков командного взаимодействия					
4.1	Целеполагание и его роль в командной работе. Иерархия целей. Выделение командную задачу в бизнес-цели. Ошибки в постановке и согласовании целей. Бизнес-цели. /Пр/	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
4.2	Конструктивное взаимодействие и самоуправление. Принятие единого командного решения. Эффективность взаимодействия. Самоуправляемые команды. Распределение ролей в самоуправляемой команде. Командный дух. Принятие ответственности за результат команды. Права и обязанности члена команды. Ответственность в командной работе. Система командной подотчетности. Культура командной ответственности. Ситуационное лидерство. /Пр/	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Раздел 5. Проведение групповой работы					
5.1	Образовательные технологии и инструменты командообразования. Организация эффективного обучения. Внешнее и внутреннее обучение. Основные принципы обучения сотрудников компании. Система обучения сотрудников компании. Основные принципы работы при обучении новых сотрудников компании. /Лек/	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4

5.2	Процедуры групповой работы. Сущность методов групповой работы. Метод «мозговой атаки». Метод «635». Метод комиссий или целевых обсуждений. Метод свободных ассоциаций. Метод инверсии. Метод Дельфи. Метод номинальных групп. Метод синектики. Метод контрольных вопросов. Деловые игры. Метод фокальных объектов. Коллегиальные решения и делегирование полномочий. Технологии обратной связи на игровых занятиях. /Пр/	3	2	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
5.3	Коммуникация в команде. Общение и его функции. Стороны и сущность общения. Виды общения. Коммуникация. Невербальная коммуникация. Коммуникация в малых группах /Ср/	3	4	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
5.4	Управление конфликтами и стрессами. Природа и типы конфликтов в организациях сервиса. Классификация конфликтов. Конфликты в команде. Причины конфликтов в организации. Развитие конфликта и последствия конфликтов в организациях сервиса. Методы профилактики конфликтов в организации. Стрессы в командной работе. Методы управления стрессами. /Ср/	3	4	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
5.5	Подготовка рефератов в LibreOffice /Ср/	3	40	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
5.6	/Зачёт/	3	0	УК-3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Захарова Т. И.	Организационное поведение: учебно-методический комплекс	Москва: Евразийский открытый институт, 2010	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90823 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Красовский Ю. Д.	Организационное поведение: учебник	Москва: Юнити-Дана, 2015	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116632 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Сафонова, Н. М.	Лидерство и командообразование: учебное пособие	Набережные Челны: Набережночелнинский государственный педагогический университет, Печатная галерея, 2017	http://www.iprbookshop.ru/73541.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1		Менеджмент и Бизнес-Администрирование: журнал	Москва: Академия менеджмента и бизнес-администрирования, 2018	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495044 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.2		Лидерство и менеджмент: научно-практический журнал: журнал	Москва: Креативная экономика, 2017	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561499 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Боев В. Ю.	Командообразование в организации: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2019	60
Л2.4	Байдаков, А. Н., Назаренко, А. В., Запорожец, Д. В., Звягинцева, О. С., Кенина, Д. С., Бабкина, О. Н., Исаенко, А. П.	Лидерство и командообразование: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2018	http://www.iprbookshop.ru/92983.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Консультант +

Гарант

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

База данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) <https://wciom.ru/database/>

5.4. Перечень программного обеспечения

LibreOffice

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы;

- стулья;

- персональный компьютер / ноутбук (переносной);

- проектор;

- экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
«Бизнес ориентирование и командное взаимодействие»

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Критерии оценивания компетенций:

2. ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<i>УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</i>			
<p>З методики командообразования; общие формы и методы бизнес ориентирования и организации деятельности команды, основные теории лидерства и стили руководства</p>	<p>Дает ответы на вопросы теста, коллоквиума, отвечает на вопросы к зачету, пишет реферат</p>	<p>Дана развернутая характеристика команды, выявлены отличия командной работы от групповой, ланы верные ответы на вопросы теста, изучены основные теории лидерства, выделены характерные черты различных стилей руководства.</p>	<p><i>Коллоквиум - вопросы к Разделам 1-5</i> <i>Тесты к Разделам 1-3</i> <i>Реферат (1-21)</i> <i>Вопросы к зачету (1-46)</i></p>
<p>У формулировать задачи членам команды с учетом возможностей их личностного, образовательного и профессионального роста, разрабатывать командную стратегию, применять эффективные стили руководства командой для достижения поставленной цели</p>	<p>Разрабатывает командную стратегию и организывает работу коллектива при решении кейса и в деловой игре</p>	<p>Проведен анализ поколенческих, личностных, психологических особенностей членов команды, их деловых качеств; в соответствии с этим распределены роли между участниками команды</p>	<p><i>Кейс-задачи (5)</i> <i>Деловая игра (1-4)</i></p>
<p>В навыками разработки плана межличностных, групповых и организационных коммуникаций при подготовке и выполнении проекта; методами организации и управления командной работой</p>	<p>Решает кейс-задачи, принимает активное участие в деловой игре</p>	<p>Самостоятельно осуществляет разработку стратегии командной работы</p>	<p><i>Кейс-задачи (5)</i> <i>Деловая игра (1-4)</i></p>

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

- 50-100 баллов - зачет;
- 0-49 баллов - незачет.

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачету

1. Экономика труда и ее роль в обеспечении эффективной работы предприятия
2. Бизнес ориентирование и его роль в повышении эффективности работы компании
3. Регулирование социально-трудовых отношений в современных условиях
4. Нормирование труда
5. Проблемы роста производительности и эффективности труда
6. Командообразование как социально-экономическое явление
7. Экономическая эффективность работы организации и ее показатели
8. Командообразование как фактор повышения экономической эффективности
9. Расчет экономической и социальной эффективности работы команды.
10. Личность и организация
11. Структура психологии личности и основные понятия. Теории личности
12. Структура личности
13. Потребностно-мотивационная сфера личности
14. Эмоционально-волевая сфера личности
15. Развитие личности
16. Поколенческий подход в командообразовании
17. Теория поколений Н. Хоува и У. Штрауса и ее российская адаптация
18. Ценностные особенности поколения Беби-бумеров
19. Специфика ценностных ориентиров поколений X и Y
20. Поколения Z и Альфа: формирующиеся предпочтения.
21. Лидер и его роль в молодежной организации
22. Лидерство и руководство. Управленческое и организационное лидерство
23. Личность организационного лидера. Типы руководителей
24. Формальное и неформальное лидерство
25. Деструктивное руководство
26. Лидерство в команде
27. Теоретические основы командообразования.
28. Модели корпоративного менеджмента и управления персоналом
29. Группа, подразделение и команда
30. Распределение ролей в команде. Целевая роль члена команды
31. Команда и коллектив
32. Подбор членов команды
33. Принципы компетентности и предпочтений в подборе членов команды
34. Эффекты давления среды на членов команды
35. Психологическая совместимость и сплоченность команды
36. Целеполагание и ответственность в команде
37. Гармонизация целей в команде.
38. Принятие ответственности за результат команды.
39. Ситуационное лидерство.
40. Конструктивное взаимодействие и самоуправление. Принятие единого командного решения
41. Формирование командного духа
42. Образовательные технологии и инструменты командообразования
43. Организация эффективного обучения
44. Технологии обратной связи
45. Конфликты и стрессы в команде.
46. Организация управления конфликтами и стрессами.

Зачетное задание включает вопрос из представленного списка и ситуационное задание из подраздела «Кейс-задачи»

Критерии оценивания

- 50 -100 баллов (зачет) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Тесты

Раздел 1 Экономические аспекты бизнес-ориентирования и командного взаимодействия

Вопрос 1. Автором теории трех факторов производства: труда, капитала, земли является:

1. А. Смит
2. Д. Кейнс
3. Д. Рикардо
4. Ж.Б. Сэй

Вопрос 2. Безработица, вызванная неудовлетворенностью содержанием и условиями труда, называется безработицей:

1. сезонной
2. структурной
3. технологической
4. фрикционной

Вопрос 3. В производственную трудоемкость входит:

1. нормативная трудоемкость
2. полная трудоемкость
3. трудоемкость обслуживания
4. трудоемкость управления

Вопрос 4. В сдельную форму оплаты труда не входит:

1. контрактная
2. прямая сдельная
3. сдельно-премиальная
4. сдельно-прогрессивная

Вопрос 5. В списочном составе работников за каждый календарный день учитываются:

1. выполнявшие работу по договорам гражданско-правового характера
2. лица, направленные на учебу с отрывом от производства и получающие стипендию за счет предприятия
3. отсутствующие на работе по каким-либо причинам (отпуск, болезни, командировки и др.)
4. работники, принятые на работу по совместительству из других организаций

Вопрос 6. Важным направлением научной организации труда (НОТ) является решение трех взаимосвязанных задач:

1. социальных, коллективных, организационных
2. экономических, психофизиологических, коллективных
3. экономических, психофизиологических, организационных
4. экономических, психофизиологических, социальных

Вопрос 7. Если производительность труда растет за счет увеличения фонда рабочего времени, то это означает:

1. внедрение новой техники
2. интенсивный путь
3. совершенствование организации производства
4. экстенсивный путь

Вопрос 8. Занятость населения в общественном производстве, характеризующаяся численностью занятых людей из числа экономически активного населения, установленной Росстатом в соответствии с методологией учета занятости МОТ – это занятость:

1. полная
2. продуктивная
3. рациональная
4. социально полезная

Вопрос 9. К интенсивному фактору роста объемов производства относятся:

1. рост количества работающих
2. рост производительности труда
3. рост трудоемкости изготовления
4. удлинение рабочего времени

Вопрос 10. К формам труда не относится:

1. аппаратный
2. единоличный
3. машинный

4. ручной
5. ручной механизированный

Вопрос 11. Конъюнктура рынка труда может быть следующей:

1. все ответы верны
2. нет верного ответа
3. равновесной
4. трудодефицитной
5. трудоизбыточной

Вопрос 12. Модель рынка труда, характеризующаяся активной политикой государства в области занятости, при этом уровень безработицы в стране минимальный – это модель:

1. американская
2. итальянская
3. канадская
4. российская
5. шведская
6. японская

Вопрос 13. Модель рынка труда, характеризующаяся системой трудовых отношений, которые основываются на принципе «пожизненного найма» характерна для страны:

1. Великобритании
2. Германии
3. России
4. США
5. Швеции
6. Японии

Вопрос 14. На рынке продается:

1. нет верного ответа
2. полезность человека
3. рабочая сила
4. труд

Вопрос 15. Норма выработки - это:

1. количество натуральных единиц продукции на 1-го работающего
2. стоимость реализованной продукции на 1-го работающего
3. стоимость товарной продукции на 1-го работающего
4. численность работников, которыми может эффективно руководить один менеджер

Вопрос 16. Нормы времени – это:

1. количество производственных объектов (единиц оборудования, рабочих мест, производственных площадей и т.д.), которые работник или группа работников соответствующей квалификации должны обслужить в единицу времени в определенных организационно-технических условиях
2. количество рабочего времени, необходимого для изготовления единицы продукции или выполнения объема работ в конкретных организационно-технических условиях
3. установленный объем работ, который работники или группа работников (звено, бригада) соответствующей квалификации должны выполнить в единицу рабочего времени (час, смену и т.д.) в определенных организационно-технических условиях
4. численность работников (количество структурных подразделений), которыми может эффективно руководить один менеджер

Вопрос 17. Объём произведенной продукции за смену составил 400 шт. деталей продолжительность рабочей смены – 8 ч. Стоимость одной детали составляет 250 руб. Необходимо рассчитать часовую выработку в натуральном и стоимостном выражении.

1. 31; 12500
2. 3200; 100000
3. 50; 12500
4. 50; 2000

Вопрос 18. Определить норму выработки в (т) для рабочего, обслуживающего аппаратную систему непрерывного действия с часовой производительностью 500 кг химического продукта. В течение смены (8 ч.) по регламенту работы система подналаживается 2 раза по 10 мин.

1. 3,3
2. 3,8
3. 3,9
4. 4,0

Вопрос 19. Определить рост производительности труда в зависимости от сокращения потерь от брака, при условии, что процент брака в 2014 году составил 4,0 %, а в 2015 году запланирован на уровне 3% в (%):

1. 0,75
2. 1,0
3. 1,04
4. 1,33

Вопрос 20. Отчисления во внебюджетные фонды от заработной платы сотрудников составляют в сумме (в %):

1. 26
2. 28

3. 30

4. 34

Вопрос 21. Подразделяются ли тарифные ставки на часовые, дневные, месячные в рыночных условиях?

1. да
2. нет

Вопрос 22. Показатель, характеризующий долю выпущенной продукции или оказанных услуг, приходящихся на единицу затрат труда – это:

1. интенсивность труда
2. производительность труда
3. форма труда
4. экстенсивность труда

Вопрос 23. Политика занятости, которая заключается в проведении мероприятий, направленных не на борьбу с безработицей, а на сглаживание негативных ее последствий называется:

1. активная
2. интенсивная
3. пассивная
4. сезонная
5. экстенсивная

Раздел 2 Социально - психологические аспекты командного взаимодействия

Вопрос 1. Структура личности - это:

1. классификация профессиональных навыков человека;
2. совокупность характеристик, которая демонстрирует психологические особенности человека;
3. этапы прохождения личностного роста индивидом.

Вопрос 2. Личность - это:

1. человек на всех стадиях взросления;
2. индивид зрелого возраста, который занимается самосовершенствованием на постоянной основе;
3. набор психических и физических особенностей человека, который определяет его поступки и связь с социумом.

Вопрос 3. Направленность личности представляет собой:

1. свойство личности, в котором продемонстрирована совокупность стремлений к деятельности;
2. установка для достижения определенных результатов;
3. наклонная прямая жизненных целей индивида.

Вопрос 4. Теории личности в психологии:

1. формулы, позволяющие вычислить и продемонстрировать определенные навыки индивида;
2. гипотезы о механизмах развития личности, пытающиеся объяснить и предсказывать поведение людей;
3. предположения о направлении жизненного пути человека.

Вопрос 5. Термин личность в психологии определяется как:

1. индивид, имеющий заслуги в определенной сфере деятельности;
2. человек во всех своих проявлениях;
3. рассмотрение человека как субъекта социума, носителя индивидуального начала, которое раскрывается в ходе функционирования в общественной жизни.

Вопрос 6. Волевые качества личности это:

1. свойства, сформировавшиеся в ходе жизненного опыта, связанные с преодолением препятствий и выработки силы воли;
2. сильные стороны характера индивида, позволяющие ему хладнокровно реагировать на жизненные трудности;
3. способность к стрессоустойчивости в сложных жизненных ситуациях.

Вопрос 7. Свойства личности - это:

1. способность раскрывать свой потенциал;
2. совокупность личностных качеств человека;
3. статичные психические явления, которые влияют на действия индивида и отражают его с социальной и психологической стороны.

Вопрос 8. Самооценка личности - это:

1. оценивание собственных личностных качеств, чувств, достоинств и демонстрация их окружающим;
2. психологическое состояние, когда человек концентрируется на своем эго и не замечает собственных недостатков;
3. представление о собственных навыках и талантах.

Вопрос 9. Самосознание личности в психологии:

1. осознание индивидом собственных потребностей, способностей, мотивов поведения, мыслей;
2. анализ совершенных поступков в разные периоды времени;
3. установка на прохождение предначертанного жизненного пути.

Вопрос 10. Индивид - это:

1. человек, обладающий исключительно индивидуальными свойствами и навыками;
2. личность с выдающимися заслугами перед обществом;
3. человек как представитель вида Homo Sapiens и носитель индивидуальных черт.

Вопрос 11. Индивидуальность в психологии:

1. мужчины и женщины, не согласные с обществом мнения и разрабатывающие собственный взгляд на события действительности;
2. человек, идущий по индивидуальному пути развития;
3. набор специальных характеристик человека, которые отличают одного индивида от другого.

Вопрос 12. Методы исследования личности включают:

1. способы и приемы изучения психологических характеристик личности;
2. набор характеристик для поэтапного рассмотрения поведения индивида в социуме;
3. приемы для изучения этапов развития личности.

Вопрос 13. Факторы развития личности включают следующие характеристики:

1. образование, возраст, наследственность;
2. воспитание, наследственность, среда;
3. темперамент, сфера деятельности, внешность.

Вопрос 14. Сферы личности - это:

1. особенности человека, характеризующие его поступки, действия, мотивации, потребности;
2. области осуществления личностного роста человека;
3. градация поступков, осуществляемых личностью.

Раздел 3. Команда как единица управления в бизнесе

Вопрос 1. Команда – это

1. небольшая группа людей, стремящихся к достижению общей цели
2. небольшая группа людей, постоянно взаимодействующих и координирующих свои усилия
3. небольшая группа людей, объединенных религией

Вопрос 2. Согласно классификации ролей в команде Р. Дафта, члены команды, осуществляющие социально-эмоциональную поддержку

1. воодушевляют: напоминают о прошлых успехах, высказывают комплименты и похвалы
2. провоцируют споры и конфликты
3. способны поступиться собственным мнением ради поддержания гармонии в команде

Вопрос 3. Р. Дафт выделяет следующие роли среди членов команд

1. Специалисты по решению задач
2. Специалисты по выходу из ситуации
3. Члены команды, играющие роль стороннего
4. Члены команды, играющие двойную роль

Вопрос 4. Если большинство членов команды склонны к исполнению роли «специалистов по решению задач», то

1. команда оказывается не эффективна
2. команда оказывается очень эффективна, но только в течение короткого отрезка времени
3. команда оказывается очень эффективна, но только в течение длинного отрезка времени

Вопрос 5 Активно не участвуют ни в решении задач, ни в создании положительного эмоционального климата

1. члены команды, осуществляющие социально-эмоциональную поддержку
2. члены команды, играющие роль стороннего наблюдателя
3. специалисты по решению задач

Вопрос 6 Согласно классификации Белбина, заботятся о завершении намеченного и настаивают на этом даже тогда, когда энтузиазм всех остальных членов команды уже исчерпан

1. возмутители спокойствия
2. доводящие до конца
3. действующие

Вопрос 7 Автором теории черт, согласно которой лидером может быть не любой человек, а только тот, кто обладает определенным набором личностных свойств, является

1. Р. Стогдил
2. К. Левин
3. Р. Дафт
4. М. Белбин

Вопрос 8. В состав базовых признаков реальной команды входит

1. совместная разделяемая членами группы ответственность за достижение поставленных целей и следование общим ценностям
2. использование определенных общих подходов к работе
3. отсутствие у членов группы взаимодополняющих умений и навыков
4. большое число ее членов

Вопрос 9 К комплиментарным функциям лидера команды относится

1. умение обнаруживать недостающие в команде роли и замещать их лично
2. забота о том, чтобы в команде присутствовали все роли
3. умение уступать свою роль другим членам команды

Вопрос 10 К этапам развития команды относится

1. формирование
2. смятение
3. изумление
4. нормирование
5. выполнение работы

Ключи к тестам:

Раздел 1.

1-4; 2-4; 3- 1,3; 4-1; 5-3;6-4; 7-4; 8-2; 9-2; 10-2; 11 – 3,4,5;12-5; 13-6; 14-3; 15-1; 16-2;17-3; 18-2; 19-3; 20-3; 21 -1; 22-2; 23-3.

Раздел 2.

1-2; 2-3; 3-1; 4-2; 5-3; 6-1;7-3; 8-1; 9-1;10-3; 11-3; 11-3; 12-1; 13-2; 14-1.

Раздел 3

1-1,2; 2-1; 3- 1,3,4; 4-2; 5-2;6-2; 7-1; 8-1,2; 9-1,2; 10-1,2,4,5.

Критерии оценки:

Максимум 15 баллов. За выполненный тест к каждому разделу студент может получить от 0 да 5 баллов.

- 5 баллов выставляется, если студент ответил правильно на 84-100% заданий теста;
- 4 баллов, если студент ответил правильно на 67-83 % заданий;
- 3 балла, если студент ответил правильно на 50-66% заданий;
- 0-2 балл, если студент ответил правильно на 0-49% заданий

Вопросы для коллоквиумов, собеседования

Раздел 1 «Экономические аспекты бизнес-администрирования и командообразования»

1. Раскройте понятие «труд», какие простые элементы он включает в себя? Как содержание и характер труда влияют на разнообразие видов труда?
2. Раскройте сущность элементов трудовой деятельности.
3. Назовите основные элементы процесса труда.
4. Что такое «производственная функция»? Раскройте сущность понятия «трудовая функция» и назовите виды. Дайте понятие функции управления.
5. Перечислите основные показатели результативности деятельности предприятия. Назовите и охарактеризуйте систему факторов качества труда.
6. Дайте характеристику показателям результативности труда для руководителей функционального подразделения предприятия. Какие показатели результативности труда могут применяться для специалистов предприятия?
7. Каким компаниям необходимо осуществлять процессы командообразования и проводить тренинги по тимбилдингу?
8. Почему для эффективного командообразования необходима организационная культура в компании?
9. Назовите основные функции командообразования и возможности, которые оно открывает перед организацией
10. Какие виды и задания тимбилдинга наиболее применимы в российской практике? Объясните почему.
11. Зависит ли от размеров бизнеса возможность применения тимбилдинга? Ответ поясните и приведите примеры.
12. На примере основных экономических и финансовых показателей – прибыли, выручки, издержек, ликвидности, структуры капитала, деловой активности и рентабельности, опишите, как на формирование данных показателей может влиять командообразование
13. Раскройте возможности применения KPI для оценки эффективности работы компании и ее сотрудников.
14. Охарактеризуйте последовательно этапы алгоритма повышения групповой эффективности сотрудников организации.
15. При осуществлении каких бизнес-процессов в организации применение командных методов работы, на Ваш взгляд, наиболее эффективно?
16. Что представляет собой оптимизация бизнес-процессов компании? Каковы задачи командной работы на каждом из ее этапов?

Раздел 2 «Социально - психологические аспекты командного взаимодействия»

1. Охарактеризуйте понятия «человек», «личность», «субъект», «индивид», индивидуальность»?
2. Как соотносятся биологическое и социальное в личности человека?
3. Что представляют собой социальный статус и социальная роль в ролевой теории личности? Проанализируйте структуру социальной роли личности.
4. Чем темперамент отличается от характера? Приведите примеры представителей каждого из темпераментов среди литературных персонажей или исторических личностей.
5. Составьте таблицу «Сильные и слабые стороны представителей различных темпераментов» с точки зрения их работы в трудовом коллективе.
6. Какие потребности и мотивы может реализовать человек в процессе своей трудовой деятельности, работая в команде?
7. Охарактеризуйте различные эмоциональные состояния человека. Какие функции они выполняют? Какое влияние эти эмоциональные состояния оказывают на трудовую деятельность человека, его взаимодействие с другими работниками организации?
8. Назовите основные условия и направления воспитания воли.
9. Что представляет собой зрелая личность? Каковы основные критерии зрелости личности по Г. Олпорту?
10. Что представляют собой противоречия как движущие силы развития личности?
11. Охарактеризуйте различные подходы к определению поколения.
12. В чем заключается основное содержание теории поколений Хоува-Штрауса? Какова специфика ее российской интерпретации?
13. Что такое ценность? Как и когда формируются ценности, согласно теории поколений?
14. Какой отпечаток накладывают ценности на поведение человека в обществе? На его экономическую деятельность?
15. Какое из ныне экономически активных поколений в России является наиболее многочисленным? Соответствует ли эта ситуация зарубежным тенденциям?
16. Какие события послужили основой для форсирования ценностей представителей российских поколений Беби-бумеров, Иксов, Игреков? Охарактеризуйте типичного представителя каждого из этих поколений?
17. Какова система ценностей современного молодого человека – представителя поколения Z?

18. Как должна строиться корпоративная политика организации по отношению к представителям поколений Беби-бумеров, Иксов, Игреков?
19. В чем заключаются сходства и принципиальные различия представителей разных поколений в отношении к работе и в отношениях между людьми?
20. Составьте таблицу «Методы мотивации» и заполните ее для представителей наиболее экономически активных поколений.
21. Какими, на Ваш взгляд, предположительно должны быть методы стимулирования и наказания для представителей поколения Z?
22. В чем заключаются принципиальные отличия поколений Z и Альфа от всех предшествующих поколений?

Раздел 3. «Команда как единица управления в бизнесе»

1. Дайте определения основным моделям управления персоналом.
2. Назовите, сущностные характеристики концепции интрапренерства.
3. Дайте определение понятия «команда».
4. Перечислите основные принципы формирования команды.
5. За счет чего достигается «эффект команды»?
6. Перечислите «плюсы» и «минусы» системы управления в команде.
7. Назовите наиболее обобщенные и крупные сферы деятельности, где условия работы команд имеют определенные различия.
8. Назовите особенности организации производственных и интеллектуальных команд.
9. Дайте определение понятия «форма управления в команде».
10. Перечислите факторы, влияющие на определение ролей в команде.
11. Какие можно выделить основные роли при решении сложных интеллектуальных проблем?
12. Назовите принципы метода «Шесть шляп мышления» Эдварда де Боно.
13. Какие методы используются на стадии подготовки к переговорам?
14. Назовите основные игровые роли, исполняемые членами переговорной команды.

Раздел 4. «Формирование навыков командного взаимодействия»

1. Что такое целеполагание? Как соотносятся цель и миссия организации?
2. Какие цели преследуют собственники компании, топ-менеджеры и сотрудники? Как можно достичь согласования этих целей?
3. Какие ошибки в постановке и согласовании целей Вы можете назвать? Как избежать этих ошибок или исправить их?
4. Каковы права и обязанности участника команды?
5. Что представляет собой система командной подотчетности?
6. Охарактеризуйте стили лидерства и степени развития подчиненного согласно теории Херси-Бланшара.
7. Что представляет собой конструктивное и деструктивное взаимодействие?
8. Как могут распределяться роли и ответственность в самоуправляемой команде?
9. Какие проблемы могут возникнуть у лидера самоуправляемой команды?
10. Каковы функции наставника в самоуправляемой команде?
11. Что такое «командный дух» и для чего необходимо его формирование?
12. Разработайте Кодекс команды для Вашей студенческой группы.
13. Что такое групповая сплоченность? Какие факторы на нее влияют?
14. Перечислите и охарактеризуйте функции неформального управления командой.
15. Для чего в команде необходимо доверие? Какими методами можно его создать? Какие отношения в команде можно охарактеризовать как псевдодоверие?
16. Охарактеризуйте основные теории мотивации.
17. Какие мотивы могут стимулировать сотрудников к участию в командной работе?
18. Что такое «команда мечты»? Каковы ее преимущества?
19. Какую роль в командной работе играет обучение?
20. Какими способами менеджер может повысить свой авторитет и статус?

Раздел 5. «Проведение групповой работы»

1. Для чего необходимо обучение сотрудников современных компаний? Какие преимущества дает организации обучение сотрудников?
2. Охарактеризуйте основные принципы обучения сотрудников.
3. В чем преимущества и недостатки внутреннего и внешнего обучения?
4. Какие принципы следует использовать при обучении новых сотрудников компании?
5. Что представляет собой система дистанционного обучения? Каковы ее преимущества и недостатки?
6. Охарактеризуйте основные методы обучения в команде? В каких ситуациях могут быть эффективным каждый из них?
7. Разработайте сценарий деловой игры, направленной на формирование навыков командной работы. Какие еще методы командной работы Вы используете в этой игре?
8. Что такое коллегиальные решения? Для чего необходимо делегирование полномочий?
9. Что представляет собой обратная связь по итогам деловой игры? Для чего она необходима?
10. Охарактеризуйте основные виды обратной связи по итогам игрового обучения.

Критерии оценки:

Студенту необходимо принять участие в трех коллоквиумах.

Максимально студент может набрать 15 баллов, по 5 баллов за выступление на каждом коллоквиуме.

- **3-5 баллов** выставляется студенту, если изложение знаний полное в соответствии с требованиями программы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания на них преподавателем. При изложении студент должен выделять существенные признаки изученного, выявлять причинно-следственные связи, сформулировать выводы и обобщения, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки;

- **0-2 балла** выставляется студенту, если изложение учебного материала неполное бессистемное. При этом студент допускает существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание и непонимание материала.

Деловая (ролевая) игра

Игровое упражнение 1 «Создание имиджа команды»

Имидж, миф команды — это разумная необходимость в условиях социальной коммуникации. Имидж необходим команде для привлечения клиентов и укрепления взаимоотношений с партнерами. Дело в том, что люди воспринимают только лишь ту часть работы команды, которая обращена к ним. Людям совершенно не обязательно знать всё о команде. Но та грань команды, которая взаимодействует с внешним миром, должна быть ему понятной.

Создание имиджа предполагает ясное представление о «*конъюнктуре социальных образов*», зная которую, можно сделать образ команды наиболее привлекательным.

Задания для создания имиджа команды

1. Собрать информацию о модных тенденциях в обществе и определить «конъюнктуру социальных образов».

Это задание можно поручить всем членам команды заранее (за 2 недели до групповой дискуссии). Для организации групповой дискуссии Вы можете использовать технологию создания общего терминологического поля.

2. Собрать информацию о «конъюнктуре социальных образов» «целевой аудитории» команды: партнеры, смежники, клиенты. Это задание также дается членам команды за неделю до дискуссии. Для организации обсуждения используется технология создания общего терминологического поля.

3. Продумать и сформулировать миссию команды и соотнести ее с «конъюнктурой социальных образов» «целевой аудитории».

Цель задания: найти идею, связывающую миссию команды с «конъюнктурой социальных образов» «целевой аудитории». Эта идея станет основой для имиджа команды.

4. Продумать элементы новизны в работе команды. Команде предстоит провести «мозговой штурм» и создать «поле идей», отражающее элементы новизны в работе команды. Далее, члены команды должны провести оценку «поля идей» с позиции основной идеи имиджа команды и отобрать те, которые усилят имидж команды.

5. Продумать имидж команды и его «атрибутику».

В процессе групповой дискуссии команда должна придумать фразы-шаблоны, девизы, слоганы, визуальные образы (например, герб) и другие атрибуты для продвижения.

6. Продумать стиль взаимодействия команды с внешними партнерами в контексте сформированного имиджа.

7. Составить план «продвижения» имиджа команды.

Здесь команда обсуждает конкретные мероприятия по самопрезентации.

Главное — в процессе создания имиджа команды помнить, что имидж «работает» тогда, когда он соответствует действительности. Поэтому чрезмерное увлечение имиджем может повлиять на продуктивность команды.

Игровое упражнение 2. «Создание герба команды»

К этому занятию членам команды нужно подготовить различную литературу по геральдике, лист ватмана, цветные карандаши. Спросите у каждого члена команды, какой образ, символ он бы внес в герб команды и почему он выбрал именно это. Обсудите еще раз понимание миссии команды и социально привлекательные образы. Поговорите о форме герба, девизе команды, символизме цвета в гербе.

Важно, чтобы все члены команды приняли в этом посильное участие. Главное — составить эскиз, проект, по которому потом Вы сможете заказать герб профессиональному художнику.

Игровое упражнение 3. «Внимательный слушатель»

Задача этой игры — отработать у членов команды навык внимательного слушания и понимания партнера.

Предложите членам команды разделить на пары и познакомьте их с условиями игры:

«В паре: один является Рассказчиком, другой — Внимательным Слушателем. Договоритесь между собой, кто из вас будет Рассказчиком, а кто Слушателем. После выполнения задания вы сможете поменяться ролями. Задача Рассказчика — что-либо рассказывать, на любую тему: о новом кинофильме, книге, сортах цветов на участке, о погоде, о политике. Задача Слушателя — внимательно его слушать, стараться не перебивать. Периодически Слушатель кивает головой, говорит «угу», «да-да», «как интересно», «это просто удивительно». Словом, любые короткие фразы, демонстрирующие вашу реакцию и соответствующие тому, о чем рассказывает вам Рассказчик. На это вам отводится 12 минут. После чего Рассказчик замолкает и отдыхает в течение 5 минут, которые нужны Слушателю, чтобы как можно подробнее записать то, что рассказал ему Рассказчик».

Если команда согласна, в процессе игры Вы можете проводить видеосъемку отдельных пар. В этом случае, при обсуждении сначала просматривается все, что говорил. Рассказчик, потом группа узнает то, что записал Слушатель.

Когда «страсти утихнут», попросите команду сесть в круг и начните обсуждение игры. При этом Вы можете задавать членам команды следующие вопросы:

- Легко ли рассказывать, когда вас внимательно слушают?
- Легко ли внимательно слушать?
- Что мешало точно воспроизвести все то, о чем говорил Рассказчик?
- Что необходимо для того, чтобы внимательно слушать?
- Что необходимо для того, чтобы быть услышанным?
- Чему эта игра может научить команду?

Обычно внимательно слушать партнера мешают собственные ассоциации, эмоции, суждения и прочее. Данное упражнение необходимо повторять многократно, пока члены команды не скажут, что им легко слушать и понимать партнера, и не научатся максимально «близко к тексту» передавать то, о чем рассказал партнер.

Игровое упражнение 4 «Желающий понять»

На основании умения слушать партнера можно сформировать навык его понимания. Тот, кто хочет понять другого, постоянно задает себе вопрос: «Что он имеет в виду?». Желание понять, что имеет в виду собеседник, позволяет сформулировать уточняющий вопрос и получить на него ответ.

В начале игрового упражнения Вам необходимо провести для членов Вашей команды *мини-лекцию*, чтобы познакомить их с приемами активного слушания. Содержание мини-лекции может быть следующим.

«Для того чтобы понять суть идей другого, нужно иметь уверенность, что ты правильно его услышал и понял. Здесь нам на помощь приходят техники активного слушания. Давайте с ними познакомимся и потренируемся активно слушать партнера.

Техника первая — «эхо»

Она позволит вам лучше запомнить то, что сказал партнер. Чтобы лучше запомнить — нужно просто это повторить! Как эхо. Только в нашем случае, перед тем как повторить высказывание партнера, мы будем использовать короткую вводную фразу:

«Ты сказал...», «Ты говоришь...», «Вы говорите...». А заканчивать повторение фразы партнера можно коротким вопросительным словом: «Так?», или «Это так?», «Я тебя правильно понял?». То есть формула фразы-эхо выглядит следующим образом:

«Вводная фраза (ты говоришь), повторение того, что сказал партнер, короткое вопросительное слово (это так)?»

Эту формулу можно выписать на доске

Ты говоришь, _____, я тебя правильно понял? Например:

«Для команды главное — сотрудничество» — «Ты говоришь, что для команды главное — это сотрудничество, я тебя правильно понял?»

Техника вторая — «поддержка»

Эта техника незаменима, когда ваш партнер чрезвычайно эмоционален, возбужден, расстроен. Слушая его, вы используете вводные фразы, оказывающие эмоциональную поддержку и демонстрирующие понимание вами чувств собеседника:

«Я понимаю твои чувства...»

«Как, должно быть, это непросто...»

«Это так прекрасно, что...»

«Да, тебе пришлось нелегко...»

«Я очень рад за тебя...» и другие.

После поддерживающей вводной фразы вы повторяете то, о чем говорил ваш партнер. В этом случае допустимо слегка видоизменять фразу собеседника.

Например:

«Ну, как же так! Они опять ссорятся, каждый пытается доказать, что он прав! Это просто невозможно! Они разрушают командный дух!» — «Как, должно быть, тебе тяжело наблюдать за этими ссорами! Ведь ты болеешь за дух нашей команды!»

Техника третья — «интерпретация»

Эта техника необходима, когда у вас уже есть гипотеза относительно сути того, о чем говорит ваш партнер. Но вам необходимо проверить свою гипотезу. В этом случае вы используете такие вводные фразы:

«Если я тебя правильно понял, ты хочешь сказать...»

«Правильно ли я понял, ты имеешь в виду...»

«То есть ты хочешь сказать, что...»

В конце вашей гипотезы вы употребляете вопросительное слово, как и в случае с техникой «эхо»: «так ли это?», «это ли ты имел в виду?» и пр. Таким образом, формула интерпретирующего вопроса выглядит так:

«Ты имеешь в виду,.... (гипотеза), правильно ли я тебя понял?» Например:

«Что делать с моими людьми, просто не знаю... Надо придумать что-то такое, чтобы они поняли, что дела лучше делать вместе. А то каждый мнит себя «пупом земли», каждый хочет, чтобы успех принадлежал только ему одному!» — «Если я вас правильно понял, речь идет о сотрудничестве между вашими людьми, о формировании эффективно работающей на общий результат команды, правильно ли я вас понял?»

После мини-лекции выпишите все три техники на доску. Разделив членов своей команды на пары, познакомьте их с правилами игры.

«Один из вас становится Рассказчиком, а второй Активным Слушателем. Задача Рассказчика — познакомить Слушателя с какой-либо своей проблемой или идеей. Например, о том, как улучшить жизнь в команде, семье, государстве; решить важную политическую проблему; усовершенствовать какую-либо технологию и пр. Задача Слушателя — постараться

как можно точнее понять смысл идеи Рассказчика. При этом Слушатель может задавать уточняющие вопросы, используя техники активного слушания. На это вам дается 15 минут. После чего Слушатель должен записать то, как он понял существо идей Рассказчика».

По согласованию с командой, игра одной пары может быть записана на видео и просмотрена всеми перед тем, как послушать гипотезу Слушателя. Это упражнение необходимо проводить многократно, пока члены команды не научатся точно понимать и воспроизводить смысл идей партнеров.

Критерии оценки:

- **10-20 баллов** выставляется студенту, если изложение знаний полное в соответствии с требованиями программы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания на них преподавателем. При изложении студент должен выделять существенные признаки изученного, выявлять причинно-следственные связи, сформулировать выводы и обобщения, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки;

- **0-9 баллов** выставляется студенту, если изложение учебного материала неполное бессистемное. При этом студент допускает существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание и непонимание материала.

Кейс-задачи

Кейс 1. «Люди хотят большего»: почему пирамида Маслоу уже не работает»

23 марта 2018 Лори Голер Жанель Гейл Адам Грант

Стоит завести разговор о карьерных ценностях, как кто-нибудь обязательно вспомнит о пирамиде Маслоу — знаменитой теории известного психолога. Популярная идея Абрахама Маслоу состоит в том, что у всех нас есть иерархия потребностей: когда наши базовые физиологические потребности и потребность в безопасности удовлетворены, мы хотим любви и чувства принадлежности, затем следует самоуважение и престиж и, наконец, самореализация. Но эта пирамида была построена более полувека назад, и недавно психологи пришли к выводу, что она нуждается в обновлении.

Если взглянуть на социологические данные за последние десятилетия, с Маслоу трудно спорить. Когда основные потребности не удовлетворены, сложно думать о чем-то еще. Если на работе вам мало платят, и вы ночами не спите, беспокоясь о выживании, вряд ли вы будете размышлять о самореализации.

Но Маслоу создал свою пирамиду во времена, когда управление персоналом только зарождалось, и многие рабочие места в сфере производственной экономики не отвечали базовым физиологическим потребностям и требованиям безопасности. Сегодня все больше компаний работают в сфере экономики знаний и экономики услуг. Они не просто удовлетворяют базовые потребности, а стремятся удовлетворить каждую потребность сотрудников, обеспечивая такие удобства, как питание и спортивные залы, и соревнуясь за наиболее комфортные рабочие условия (с 1984 по 2011 годы компании, победившие в этой гонке, превзошли своих конкурентов по биржевой прибыли на 2,3–3,8% в год).

В таких условиях вопрос о выживании не стоит. А после того как нижний уровень потребностей пройден, пирамида Маслоу разваливается. Люди не всегда сначала стремятся к любви, а потом — к престижу и достижениям. И они не ждут, пока эти потребности будут удовлетворены, прежде чем начать стремиться к личностному росту и самовыражению.

Если бы Маслоу сегодня создавал свою пирамиду с нуля, пытаясь объяснить, что мотивирует людей к работе, кроме базовых потребностей, как бы она выглядела? На этот вопрос мы попытались ответить у себя в Facebook при поддержке группы специалистов по управлению персоналом на основе анализа данных.

Дважды в год мы проводим опросы наших сотрудников, спрашивая их, что они больше всего ценят в своей работе. Изучив сотни тысяч ответов, мы выделили три большие группы мотиваторов: **карьеру, коллектив и дело**.

Ценность карьеры — в работе, обеспечивающей автономию, которая позволяет использовать свои сильные стороны и способствует обучению и развитию. Она лежит в основе внутренней мотивации.

Ценность коллектива — в людях и чувстве уважения, заботы и признания. Она движет нашими отношениями и ощущением принадлежности.

Ценность дела — в цели: вы верите, что делаете что-то полезное, идентифицируете себя с миссией компании и меняете мир к лучшему. Она — источник гордости.

Эти три группы составляют так называемый психологический контракт — незадокументированные ожидания и обязательства между сотрудниками и работодателями. Когда контракт выполняется, люди полностью отдаются работе. Но когда он нарушается, люди испытывают меньше удовлетворения и преданности. Их вклад становится меньше, а результаты ниже.

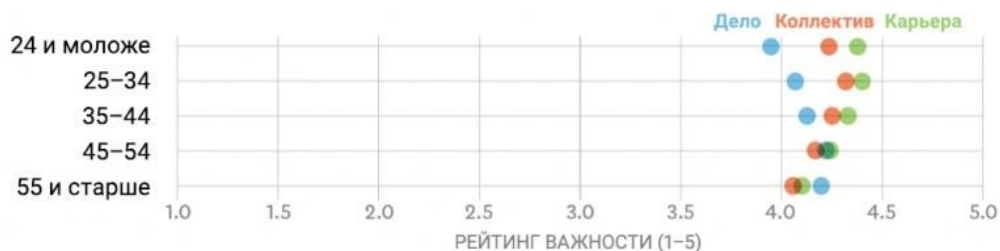
Раньше организации строили всю культуру вокруг только одного аспекта психологического контракта. Можно было нанимать, мотивировать и удерживать людей, обещая отличную карьеру, дружный коллектив или значимое дело. Но, как выяснилось, люди хотят большего. В нашем последнем опросе больше четверти сотрудников Facebook назвали важными все три мотиватора. Им нужна и карьера, и коллектив, и дело. И 90% наших сотрудников указали в качестве важных минимум два из этих трех мотиваторов.

Мы решили выяснить, характерны ли определенные мотиваторы для конкретных людей или мест, и разбили данные на категории. Мы начали с возраста.

Много говорится о том, что поколение миллениалов отличается от всех других, но мы обнаружили, что в разных возрастных группах приоритеты на удивление похожи.

Мотиваторы по возрастным группам в компании Facebook

Сотрудников старшего возраста несколько больше волнует смысл и цель работы, чем всех остальных (включая миллениалов)



ИСТОЧНИК FACEBOOK

© HBR.ORG

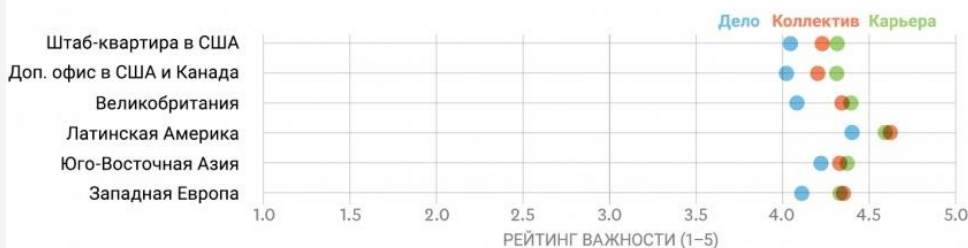
Вопреки распространенному мнению, что миллениалов больше заботит смысл и цель работы, мы увидели, что молодых людей дело волнует немного меньше, а карьера — немного больше, чем их старших коллег. Люди старше 55 лет — единственная группа сотрудников Facebook, для которых дело значит больше, чем карьера и коллектив. Это соответствует данным о том, что в середине жизни люди начинают больше задумываться о пользе для общества и меньше — о собственной успешности.

Но в целом разница между возрастными группами оказалась ничтожной. И это справедливо не только для Facebook. В национальном репрезентативном исследовании американцев разных поколений представители поколения Y, Беби-бумеров и поколения X продемонстрировали одинаковые основные рабочие ценности — и одинаково расставили их в порядке важности. Как мы уже говорили, миллениалы хотят в основном того же, что и все остальные.

Мы также не обнаружили значительных отличий в зависимости от уровня результативности: люди ценят эти три мотиватора, превосходят ли они их ожидания, отвечают или не соответствуют им. Сравнив данные по разным офисам, мы убедились, что карьера, коллектив и дело важны по всему миру.

Мотиваторы по расположению офисов Facebook

Результаты схожи по всему миру



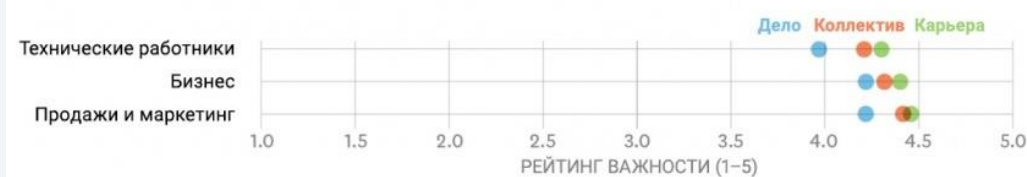
ИСТОЧНИК FACEBOOK

© HBR.ORG

И наконец, мы обратились к профессиям. «Если бы не люди, — писал Курт Воннегут, — мир был бы раем для инженеров». Как показало исследование, это неверно. Нашим инженерам небезразличен коллектив, они присвоили этому мотиватору 4,18 балла по шкале от 1 до 5. Как и в случае с возрастом и местом расположения офиса, представители разных профессий считают карьеру, коллектив и дело одинаково важными.

Мотиваторы по профессиям в Facebook

Разработчиков больше, чем можно было подумать, волнуют отношения с людьми



ИСТОЧНИК FACEBOOK

© HBR.ORG

«Узнать, чего действительно хочет человек, — говорил Маслоу, — это значительное психологическое достижение». Однако наши данные показывают: люди четко знают, чего хотят от работы, и в целом они хотят одного и того же. Когда речь идет об идеальной работе, большинство из нас стремятся к карьере, хорошему коллективу и значимому делу. Это важные мотиваторы, независимо от того, 20 вам лет или 60, работаете вы инженером или сотрудником отдела продаж, в Швеции или Бразилии, Сингапуре или США. Все мы стремимся найти ответы на вопросы «что?», «кто?» и «зачем?».

Об авторах. Лори Голер — руководитель отдела кадров в Facebook. Жанель Гейл — руководитель отдела HR-бизнес-партнеров в Facebook. Бринн Харрингтон — глава команды по развитию персонала в Facebook. Адам Грант — профессор Уортонской школы бизнеса, автор книг «Originals» и «Give and Take: A Revolutionary Approach to Success».

Вопросы

1. Чем обусловлена необходимость обновления пирамиды Маслоу?
2. Как связаны между собой ценности карьеры, коллектива и дела?
3. В чем, на Ваш взгляд, заключается причина того, что рабочие ценности имеют одинаковую важность для представителей трех поколений?
4. Какой Вы представляете себе идеальную работу? Совпадает ли Ваша точка зрения с представлениями об идеальной работе Вашего поколения?

Ключи к задаче.

1. Пирамида Маслоу была разработана в условиях индустриального общества. В условиях постиндустриализации, экономики знаний, она нуждается в пересмотре и дополнении. Базовые потребности работников (физиологические и потребности в обеспечении безопасности) работодателями соблюдены априори. В пирамиду следует внести такие уровни как карьера, коллектив и дело.
2. Все перечисленные группы составляют так называемый психологический контракт — незадокументированные ожидания и обязательства между сотрудниками и работодателями. Когда контракт выполняется, люди полностью отдаются работе. Но когда он нарушается, люди испытывают меньше удовлетворения и преданности. Их вклад становится меньше, а результаты ниже.
3. Ответы на вопросы 3 и 4 предполагают способность обучающегося высказывать и обосновывать собственную точку зрения. Правильных ответов здесь нет.

Кейс 2. Важный родственник.

Генеральный директор попросил руководителя по персоналу принять на работу супругу очень важного для компании партнера. Должность при этом не имела значения, так как женщина последние 10 лет нигде не работала и хотела просто больше быть среди людей. Никаких амбиций по поводу карьеры в компании она не заявляла. Основная цель была в том, чтобы женщина почувствовала себя востребованной, частью коллектива с самым простым набором задач, так как полученную когда-то квалификацию все равно уже утратила. Не осмелившись предлагать бывшую домохозяйку руководителям подразделений, глава отдела персонала приняла ее к себе специалистом по кадрам. Учитывая, что первое образование претендентки – курсы секретаря референта – было получено более 10 лет назад, новой сотруднице предложили три варианта трудовой деятельности:– ходить на работу и за компьютером заниматься своими делами;

– не ходить на работу, но числиться в отделе;

– освоить простейшие функции и выполнять их по возможности.

В результате основным навыком, который она приобрела за время адаптации, стал прием входящих документов, внесение учетной записи, расфасовка документов по папкам. В течение нескольких месяцев все были довольны, и работа выполнялась своим чередом. Через полгода освободилось место ведущего специалиста по документообороту. Пока решали, найти ли человека со стороны или выбрать из своих, генеральный директор вызвал руководителя отдела персонала с предложением повысить недавно принятую протее по просьбе партнера. Зная, какие функции супруга выполняет и что в отделе есть те, кто больше подходит на должность ведущего специалиста, руководитель не могла назначить ее на эту должность, но и генерального директора она не могла поставить в неудобное положение перед партнером.

Вопросы и задания

1. Как, по Вашему мнению, должна поступить глава отдела персонала в данной ситуации?
2. Можно было избежать такой проблемы?
3. Как повлияет на психологический климат в коллективе повышение супруги партнера, если гендиректор настаивает на своем решении?

Ключи к задаче.

1. Ответ на первый вопрос предполагает обоснование обучающимся собственной точки зрения.
2. Ситуации можно было избежать, например, изначально договорившись с партнером, что рекомендуемый им специалист не будет претендовать на высокие должности. Студент имеет право дать свой вариант ответа.
3. Психологический климат в коллективе ухудшится, высока вероятность конфликта.

Стили лидерства и управленческие ситуации

Прочтите описания ситуаций и ответьте на вопросы.

Кейс 3. Представьте, что вы работаете начальником финансового отдела в финансово-экономическом департаменте крупной производственной фирмы. В вашем подчинении находятся два специалиста, которых вы сами привели в компанию – это ваши бывшие одноклассники, с которыми вы вместе учились в вузе. У вас много общего: друзья, интересы помимо работы, воспоминания. Естественно, вы обращаетесь друг к другу на «ты» и по имени.

В одну из пятниц на совещании вы получаете задание от своего непосредственного руководителя: в течение двух недель разработать финансовый план компании на предстоящий год. Вы понимаете, что это очень серьезное задание и от качества его выполнения зависит ваша дальнейшая карьера в компании. Вам потребуется проанализировать большой объем информации и разработать несколько версий финансового плана.

В понедельник вы намереваетесь подробно обсудить полученное задание со своими подчиненными и распределить задачи внутри своей команды, однако с удивлением узнаете, что одна из ваших подчиненных «ушла на больничный», поскольку у нее заболел ребенок, и намеревается отсутствовать как минимум в течение десяти дней. Второй подчиненный решил окончить курсы вождения автомобиля и просит вас отпускать его пораньше в течение ближайших трех недель; он живет очень далеко от места работы, но теперь приобрел автомобиль и ему нужно срочно получить водительские права. Вы понимаете, что большая часть работы ляжет на вас, но в одиночку вы не сможете справиться с ней на должном уровне. С другой стороны, вы «входите в положение» своих подчиненных, поскольку знаете их проблемы и искренне хотите им помочь.

На улице уже девять часов вечера, в офисе никого нет, а вы сидите над цифрами и составляете финансовый план.

Кейс 4. Вы - руководитель проекта по внедрению программного обеспечения в известной консалтинговой компании. Заказчик проекта важен для вашей организации, и вы стараетесь ему угодить, однако его требования меняются очень часто, и иногда вам кажется, что «он сам не знает, чего хочет». Кроме того, вам никогда раньше не доводилось внедрять именно эту программу, и ее приходится изучать по ходу дела. Вы обладаете определенными методиками внедрения, но постоянно их адаптируете в соответствии с требованиями ситуации.

Вы работаете со своей проектной командой в другом городе и вынуждены жить всей группой в арендуемой квартире. Вы проводите вместе практически двадцать четыре часа в сутки. Но вам кажется, что имидж серьезного и жесткого руководителя требует от вас, чтобы вы немного дистанцировались от своей команды. Вы ездите на работу и с работы на такси, в то время как остальные члены команды добираются на автобусе. В столовой во время обеда вы садитесь отдельно. В нерабочее время вы стараетесь не обсуждать с подчиненными бытовые и семейные проблемы. Всем своим видом вы демонстрируете важность выполняемой задачи и ваш особый статус в проекте.

Когда в очередной раз вы начинаете требовать от членов проектной команды «поработать сверхурочно», чтобы вовремя «закрыть» этап проекта и получить оплату от заказчика, двое из трех ваших подчиненных не сговариваясь кладут на ваш стол заявления об увольнении.

Кейс 5. Вы устроились работать в компанию вашей мечты - международную корпорацию. Вас взяли на должность исполняющего обязанности начальника отдела организационного развития (предыдущая руководительница отдела ушла в декретный отпуск, и вы временно ее заменяете). Сам отдел создан недавно после реструктуризации компании, и никто толком не знает, чем он должен заниматься. Вам предстоит выстроить работу отдела так, чтобы он органично вписывался в систему отношений в компании и приносил пользу. И, конечно, вам хочется зарекомендовать себя как хорошего руководителя.

Однако по прошествии времени вы понимаете, что это будет нелегко. Ваши подчиненные намного старше вас и привыкли работать с предыдущей руководительницей. Они постоянно сравнивают вас с ней, причем не в вашу пользу. Кроме того, приставка «и. о.» - исполняющий обязанности явно не прибавляет вам авторитета, и ваши подчиненные воспринимают вас как временную фигуру.

Вы решаете наладить отношения с коллегами в неформальной обстановке. К тому же у вас появился удачный повод - ваш день рождения. Вы решаете устроить настоящий банкет и в пятницу вечером накрываете праздничный стол в офисе. Но после поздравлений вашего вышестоящего руководства все сразу же разбегаются, так как у каждого сотрудника нашелся повод «улизнуть». Вы сидите в одиночестве за богатым столом и думаете о том, что же вам делать дальше.

Вопросы

1. Как проявились лидерские функции в поведении описанных менеджеров? Какая ориентация лидера - на производственную задачу или на подчиненных - преобладает в каждом случае?

2. Присутствуют ли какие-либо черты, характерные для лидеров, у описанных в кейсе менеджеров? Каких черт им явно не хватает?

3. Проанализируйте все три ситуации. Насколько описанное поведение лидера эффективно в каждой из них? Объясните, почему.

4. Какие факторы выступали у менеджера в качестве заменителей лидерства?

Ключи к задачам.

Кейс 3.

1. Ориентация на подчиненных. Попытка выступить в качестве комплементарного лидера.

2. Выражены профессиональные компетенции, но отсутствуют лидерские качества и авторитет. Нарушен принцип субординации.

3. Поведение неэффективно. Задача будет решена с высокими затратами и низким результатом.

4. Принцип «один за всех», но без «все за одного».

Кейс 4.

1. Ориентация на производственную задачу. Осознанное дистанцирование от команды.

2. Пример создания ложного авторитета при слабо выраженных лидерских качествах менеджера. Отсутствие способности к установлению коммуникации. Недостаточность профессионального опыта.

3. Поведение неэффективно. У сотрудников сложилось впечатление собственной ненужности.

4. Тип лидера – «Борец-одиночка» плюс попытки создать ложный авторитет.

Кейс 5.

1. Ориентация и на производственную задачу, и на подчиненных. Объективные проблемы плюс недооценка сложности поставленной задачи.

2. Лидеру необходимо было четко определить должностные обязанности и задачу каждого подчиненного, прописать внутренние и внешние коммуникации. В целом менеджер прав в своем стремлении создать некий командный дух путем неформального мероприятия, но в данном случае начинать следовало не с этого.

3. Авторитет среди более возрастных и более опытных специалистов может быть завоеван только высоким профессионализмом, что проверяется в деле. Попытка «заигрывать» с коллективом в данном случае неэффективна.

4. Произошла попытка выступить не в роли формального руководителя лидера, а в роли неформального лидера «Рубаха-парень», что в положении данного менеджера было ошибочным решением.

Примечание.

Данные варианты ответов для всех кейсов являются примерным ориентиром. Студент вправе высказать свою точку зрения и аргументированно обосновать ее.

Критерии оценки:

Студенту необходимо решить 2 кейса. Максимальное число баллов – 20, по 10 за каждый из двух кейсов.

8-10 баллов ставится, если работа выполнена верно и полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

4-7 баллов ставится, если работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущена одна ошибка или два-три недочета; выполнено без недочетов не менее 3/4 задания.

1-3 балла ставится, если допущены более одной ошибки или более трех недочетов, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме; без недочетов выполнено не менее половины работы.

0 баллов ставится, если допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными умениями по данной теме; правильно выполнено менее половины работы.

Темы рефератов

1. Методы исследования социального взаимодействия в молодежных организациях: классификация и сравнение.
2. Культура организации и субкультура подразделения: природа, свойства, различия.
3. Психологические проблемы межличностного и межгруппового взаимодействия в молодежных коллективах.
4. Нормативная модель командообразования.
5. Концепция командных ролей по Р.М. Белбину.
6. Модель психотипов по Майерс-Бриггс.
7. Психологические особенности урегулирования конфликтов в подразделении.
8. Акторы развития коллективного субъекта профессиональной деятельности.
9. Опасности командного взаимодействия.
10. Кризисы и конфликты в групповом взаимодействии.
11. Проблема критериев профессионализма группы; понятие «профессиональные компетенции» команды.
12. Внешние и внутренние факторы, определяющие специфику деятельности группы и команды в организации и вне её.
13. Структура и функции групповой сессии.
14. Аспекты анализа групповой сессии.
15. Коммуникативные умения специалиста и руководителя и их развитие.
16. Понятие обратной связи в деловом общении. Виды обратных связей.
17. Основные признаки малой группы (подразделения).
18. Сходства и различия малой группы и команды.
19. Понятие и составные части доверия как основы социального взаимодействия.
20. Доверие и делегирование полномочий в организации и команде.
21. Сходства и различия тренинга, наставничества и коучинга как методов повышения эффективности командной деятельности.

Критерии оценки:

Студенту необходимо подготовить 3 реферата.

Максимальная оценка – 30 баллов, по 10 баллов за каждый реферат

8-10 баллов ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

4-7 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

1-3 балла – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

0 баллов – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или в том случае, если реферат студентом не представлен.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет проводится по окончании теоретического обучения в соответствии с расписанием в письменном виде. Количество вопросов в зачетном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачета. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

«Бизнес ориентирование и командное взаимодействия»

Методические указания адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются важнейшие аспекты бизнес ориентирования и командного взаимодействия, ориентированные на решение проблемы повышения качества человеческого капитала в условиях постиндустриального общества; основные источники информации по проблемам организации командной работы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки принятия обоснованных организационно-управленческих решений в области бизнес ориентирования и командной работы.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.

Методические рекомендации по написанию рефератов, требования к оформлению

Реферат является самостоятельным кратким изложением первичного материала, который подвергается автором реферата глубокому изучению, систематизации и осмыслению. Реферат должен отражать основные идеи реферируемых работ и отношение к ним автора реферата.

Каждым студентом выполняется один реферат по выбранной им теме институционального анализа из списка, размещенного ниже. При этом список литературы, указанный в рабочей программе, является ориентировочным, необходимо найти еще две-три работы ведущих специалистов посвященных данной теме. Использование первоисточников работ ученых, работавших в области тематики реферата, авторов идей (монографии статьи) является обязательным. Прямое использование при написании реферата учебной литературы или обзорных статей о работах и вкладе авторов недопустимо.

Реферат должен быть оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми для написания курсовых работ.

Содержание работы должно включать:

- 1) введение, в котором ставится цель и задачи написания реферата;
- 2) основную часть, в которой раскрывается цель, и решаются задачи работы (она должна иметь четкую структуру, быть логически последовательной, содержать ссылки на первоисточники информации и раскрывать основные содержательные элементы реферируемых материалов);
- 3) заключение, где подводятся основные итоги написания реферата (особое внимание здесь следует уделить собственной оценке реферируемого материала с отражением его актуальности, современного значения и возможностей применения его идей в современной экономике и своей практической деятельности);
- 4) список использованных источников (от одного до 3-4 первоисточников);
- 5) содержание с расстановкой страниц. Пункт 4 и 5 содержания реферата можно объединить на одной странице. Общий объем реферата должен составлять не менее 8 и не более 10 страниц (включая титульный лист и лист с использованными источниками и содержанием).

В тексте реферата обязательно должны присутствовать ссылки на источники. Любая идея, положение или вывод реферируемого материала, иллюстрируемые или описываемые в реферате должны содержать соответствующую ссылку на первоисточник. При перенесении текста из первоисточника без авторской переработки (цитирование), необходимо по мимо ссылки использовать кавычки.

Заключение должно быть полностью самостоятельной частью работы, прямое перенесение текста других авторов здесь запрещено. Заключение должно содержать:

- а) основные положения и выводы из обзора прочитанных материалов;
- б) взгляды автора реферата на актуальность и значение реферируемого материала для современных экономических отношений.