

Федеральное агентство по здравоохранению и социальному развитию РФ  
Волгоградский государственный медицинский университет  
Факультет социальной работы и клинической психологии  
Кафедра социальной работы

Методическое пособие для преподавателей по дисциплине  
«Социально-психологические основы управления в здравоохранении»

Волгоград 2014

Примерная программа дисциплины «Социально-психологические основы управления в здравоохранении» составлена в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования второго поколения по специальности 080200 - менеджмент.

## I. Организационно-методический раздел

1.1 Цель преподавания дисциплины является обучение студентов основам теоретических и практических знаний дисциплины «Социально-психологические основы управления здравоохранением», а также формированием у студентов ключевых профессиональных компетенций.

1.2. Задачи освоения дисциплины:

1. Освоение профессиональных знаний: сущность управления как общественного явления; структура и потенциал социальной организации; социально-психологические особенности поведения личности и малых групп в организации; социальные и психологические основы принятия управленческих решений; социальная ответственность менеджера.

2. Формирование профессиональных навыков и умений: психодиагностика предпринимательских и организаторских способностей, а также личностных качеств работников; оценка влияния индивидуальных особенностей личности на поведение, деятельность и общение; использование современных методов управления персоналом на основе теорий мотивации, лидерства и руководства; принятие управленческих решений с учетом социально-психологических особенностей трудового коллектива.

1.3. Место курса в профессиональной подготовке выпускника.

Дисциплина «Социально-психологические основы управления здравоохранением» относится к профессиональному циклу дисциплин в учебном плане направления 080200 «Менеджмент» (бакалавриат) и предусмотрена для изучения в пятом семестре третьего курса.

Основные знания, необходимые для изучения дисциплины формируются

1. в цикле гуманитарных, социальных и экономических дисциплин, в том числе: социологии, профессиональные основы деятельности, психология предпринимательства.

2. в цикле профессиональных дисциплин, в том числе: теория менеджмента, управление человеческими ресурсами, деловые коммуникации.

По окончании изучения курса студент должен:

– обладать готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе;

– обладать способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность;

– обладать умением критически оценивать личные достоинства и недостатки;

- знать: сущность и содержание социально-психологических основ управления здравоохранением;
- уметь: проводить диагностику индивидуальных особенностей личности;
- уметь самостоятельно принимать управленческие решения с учетом социально-психологических особенностей организации и трудового коллектива;
- владеть способностью использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач.

## **Содержание курса**

### **1. Темы и краткое содержание**

*Тема 1. Основы социологии и психологии управления в здравоохранении.*

Социология и психология управления как наука, ее место в системе научных знаний. Социология, психология и управление: соотношение и взаимосвязь понятий. Этапы развития социологии и психологии управления как науки, ее объект, предмет и задачи. Управленческие отношения в здравоохранении, особенности управленческих отношений. (2 часа).

*Тема 2. Личность как объект управления;* Понятие и характеристика управляемых систем. Социально-психологический подход к определению личности. Структура, социальные роли личности. Поведение личности как объекта управления. Социальные нормы в организации. (2 часа).

*Тема 3. Организация и социальные группы как объект управления в здравоохранении;*

Социальная организация: понятие, основные черты и характеристики. Уровни социальных систем и роль социальной организации в обществе. Здравоохранение как организационная система. Формальные и неформальные отношения в организации. Социальная и техническая подсистемы организации. Основные характеристики и качества социальных групп, статус, групповые нормы и санкции в социальной организации. Групповая динамика как свойство управляемой системы. Уровни развития группы. (2 часа).

*Тема 4. Эффективность групповой деятельности;*

Поведение личности в группе. Групповая сплоченность, групповое давление, конформизм. Схожесть и различие понятий, критерии эффективности "лидерства" и "руководства". (2 часа).

*Тема 5. Личность как субъект управления;*

Личность руководителя и ее основные характеристики. Социально-психологические проблемы субъекта управления как управляющей системы.

Структура деятельности, функции руководителя. Понятия власти и авторитета. Стиль управления, его виды. Новейшие стилевые модели поведения руководителя. (2 часа).

*Тема 6. Управленческое общение;*

Формы управленческого общения. Функции управленческого общения. Качество управленческого общения. Механизмы влияния. Типы "взаимозависимости". (2 часа).

*Тема 7. Роль коммуникации в управлении организацией;*

Понятие коммуникации, ее элементы и виды. Роль коммуникации в социальной организации. Области коммуникативного взаимодействия руководителя с персоналом. Коммуникативные "сети". Идентификация специальных коммуникативных ролей как инструмент выявления динамики организационной структуры. (2 часа).

*Тема 8. Организационная культура;*

Понятие и основные элементы организационной культуры. Культурная парадигма организации. Функции организационной культуры. Факторы влияющие на организационную культуру. Роль руководителя в формировании оргкультуры. (2 часа).

*Тема 9. Мотивация поведения личности в организации;*

Понятие и структура мотивации. Мотивы личности. Основные мотивационные теории. Психология применения средств стимулирования. Условия обеспечения эффективности стимулирования. (2 часа).

*Тема 10. Конфликты в медицинских учреждениях;*

Природа и понятие конфликта, виды конфликта. Психосоциальные механизмы конфликта. Динамика конфликта. Основные направления профилактики конфликта в коллективе медицинского учреждения. Формы разрешения конфликта. (2 часа).

*Тема 11. Социально-психологические основы принятия управленческих решений;*

Понятие управленческого решения. Процесс принятия решения. Психологические особенности процесса принятия решения. Стратегии принятия решения. Психологические ошибки руководителя. (2 часа).

*Тема 12. Социально-психологические факторы повышения эффективности управления в медицинском учреждении;*

Интеракции в системе здравоохранения. Факторы влияющие на эффективность деятельности в медицинском учреждении. Феномен профессионального выгорания. Основные модели взаимодействия врача и пациента. (2 часа).

## 2. Планы семинарских занятий

Тема 1. Основы социологии и психологии управления в здравоохранении.

Групповое занятие.

Время - 2 часа.

Цель занятия: ознакомление с основными теоретическими концепциями и определениями в сфере социологии и психологии управления.

План занятия:

1. Социология и психология управления как наука, ее место в системе научных знаний.
2. Этапы развития социологии и психологии управления как науки, ее объект, предмет и задачи.
3. Управленческие отношения в здравоохранении, особенности управленческих отношений.

Тема 2. Личность как объект управления.

Групповое занятие.

Время - 2 часа.

Цели занятия:

1. Раскрыть понятие управляемой системы;
2. Рассмотреть основные подходы к определению личности;
3. Рассмотрение личности в виде управляемой системы.

План занятия:

1. Понятие и характеристика управляемых систем.
2. Социально-психологический подход к определению личности.
3. Структура, социальные роли личности. Поведение личности как объекта управления.
4. Социальные нормы в организации.

Тема 3. Организация и социальные группы как объект управления в здравоохранении.

Групповое занятие.

Время - 2 часа.

Цель занятия:

1. Рассмотрение характеристик социальной организации;
2. Групповая динамика как свойство управляемой системы;

План занятия:

1. Социальная организация: понятие, основные черты и характеристики.
2. Уровни социальных систем и роль социальной организации в обществе. Здравоохранение как организационная система.

3. Формальные и неформальные отношения в организации. Социальная и техническая подсистемы организации.
4. Основные характеристики и качества социальных групп, статус, групповые нормы и санкции в социальной организации.
5. Групповая динамика как свойство управляемой системы. Уровни развития группы.

#### Тема 4. Эффективность групповой деятельности.

Групповое занятие.

Время - 2 часа.

Цель занятия:

1. Рассмотрение основных особенностей поведения личности.
2. План занятия:
  1. Поведение личности в группе. Групповая сплоченность, групповое давление, конформизм;
  2. Схожесть и различие понятий "лидерства" и "руководства";
  3. Критерии эффективности "лидерства" и "руководства".

#### Тема 5. Личность как субъект управления.

Групповое занятие

Время - 2 часа.

Цель занятия:

1. Ознакомление с основными характеристиками личности как субъекта управления.

План занятия:

1. Личность руководителя и ее основные характеристики.
2. Социально-психологические проблемы субъекта управления как управляющей системы. Структура деятельности, функции руководителя. Понятия власти и авторитета.
3. Стил ь управления, его виды. Новейшие стилевые модели поведения руководителя.

#### Тема 6. Управленческое общение.

Групповое занятие

Время - 2 часа.

Цель занятия:

Ознакомление с особенностями управленческого общения.

План занятия:

1. Формы управленческого общения. Функции управленческого общения. Качество управленческого общения.

2. Механизмы влияния. Типы "взаимозависимости".

Тема 7. Роль коммуникации в управлении организацией.

Групповое занятие Время 2 часа.

Цель занятия:

1. Рассмотрение видов коммуникации в социальной организации.

План занятия:

1. Понятие коммуникации, ее элементы и виды. Роль коммуникации в социальной организации.
2. . Области коммуникативного взаимодействия руководителя с персоналом. Коммуникативные "сети".

Идентификация специальных коммуникативных ролей как инструмент выявления динамики организационной структуры.

Тема 8. Организационная культура.

Групповое занятие Время 2 часа

Цель занятия:

Ознакомление с основными элементами организационной культуры.

План занятия:

1. Понятие и основные элементы организационной культуры. Культурная парадигма организации.
2. Функции организационной культуры. Факторы влияющие на организационную культуру.
3. Роль руководителя в формировании оргкультуры.

Тема 9. Мотивация поведения личности в организации.

Групповое занятие Время 2 часа

Цель занятия:

Ознакомление с основными теориями мотивации личности.

План занятия:

1. Понятие и структура мотивации. Мотивы личности.
2. Основные мотивационные теории.
3. Психология применения средств стимулирования. Условия обеспечения эффективности стимулирования.

Тема 10. Конфликты в медицинских учреждениях.

Групповое занятие Время 2 часа

Цель занятия: проанализировать основные причины возникновения конфликтов в социальной организации и способы их разрешения.

План занятия:

1. Природа и понятие конфликта, виды конфликта.
2. Психосоциальные механизмы конфликта. Динамика конфликта.
3. Основные направления профилактики конфликта в коллективе медицинского учреждения. Формы разрешения конфликта.

Тема 11. Социально-психологические основы принятия управленческих решений;

Групповое занятие Время 2 часа

Цель занятия: Рассмотрение психологических особенностей в процессе принятия управленческого решения.

План занятия:

1. Понятие управленческого решения. Процесс принятия решения.
2. Психологические особенности процесса принятия решения. Стратегии принятия решения.
3. Психологические ошибки руководителя.

Тема 12. Заключительное занятие.

Групповое занятие Время 2 часа

Цель занятия: контроль уровня сформированный компетенций.

План:

1. Проведение письменного зачета.

### **3. Перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы**

1. Каким образом можно диагностировать способности личности к управленческой деятельности?
2. Каковы особенности эмоционально-волевой регуляции состояний руководителя?
3. Какие факторы вызывают стресс в профессиональной деятельности руководителя?
4. Что понимается под «профессиональными деформациями» руководителя, и каковы причины их возникновения?
5. Каково соотношение понятий «индивид», «личность», «индивидуальность», «субъект», «универсум», «работник»?

6. Назовите основные элементы структуры личности и раскройте их содержание.
7. Какие факторы влияют на поведение личности в организации?
8. Раскройте основные содержание теории поведения личности: теория типов, теория черт, психодинамические и психоаналитические теории, бихевиоризм, гуманизм, теории социального научения, ситуационизм, интеракционизм?
9. Какова роль мотивации личности при управлении поведением работника?
10. Какую роль играет социализация для личности и организации?
11. Перечислите условия и факторы успешной социализации личности в организации.
12. Каковы основные психологические механизмы регуляции коллективной деятельности?
13. Какую роль играет социально-психологический климат для трудового коллектива?
14. Как рассматривается организационная культура в социально-психологическом аспекте изучения?
15. Каким образом можно диагностировать состояние социально-психологического климата в коллективе и организационной культуры?
16. Перечислите социально-психологические особенности процесса принятия управленческих решений.
17. Каковы социально-психологические механизмы принятия индивидуальных и групповых управленческих решений?
18. В чем проявляется специфика реально-психологической организации принятия индивидуальных и коллективных управленческих решений?
19. Каковы уровни организации принятия решений?
20. Какова феноменология процессов принятия управленческих решений?
21. Каковы стилевые различия в выработке управленческих решений?
22. Каковы профили управленческих решений, отражающие специфику управленческой деятельности?

### **3. Примерная тематика рефератов.**

1. Психология власти и влияния;
2. Составляющие авторитета руководителя;
3. Модели управления организацией в 21 веке;
4. Викиномика;
5. Разработка методов нематериального стимулирования персонала;
6. Позитивные аспекты осуществления конфликтов в организации;
7. Роль интуиции в принятии управленческого решения;
8. Модели взаимодействия врача и пациента в ситуации лечебного учреждения;
9. Основные пути преодоления межличностной манипуляции;
10. Основные модальности и свойства восприятия

## **Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Социально-психологическое основы управления здравоохранением»**

1. Предмет социологии управления;
2. Предмет психологии управления;
3. Цель дисциплины социология и психология управления;
4. Предмет дисциплины социология и психология управления;
5. Определение управленческих отношений;
6. Особенности управленческих отношений;
7. Виды управленческих отношений;
8. Характеристика свойств управляемых систем: детерминированность, динамичность, наличие управляемых параметров, обратная связь;
9. Определения личности, социологическое, психологическое, философское, антропологическое и тд;
10. Структура личности;
11. Определение социальной роли;
12. Составляющие управления личностью в организации;
13. Социальные нормы в организации;
14. Определение социальной организации;
15. Существенные характеристики социальной организации;
16. Система отношений социальной организации (формальные, неформальные);
17. Социальная и техническая подсистема социальной организации;
18. Определение социальной группы (мертон р. И др.)
19. Характеристика, состав, структура малой группы;
20. Качества малой социальной группы;
21. Статус, групповые нормы и санкции в социальной организации;
22. Гомогенность и гетерогенность социальной организации;
23. Определение групповой динамики;
24. Элементы групповой динамики;
25. Групповая динамика как свойство управляемой системы;
26. Уровни управляемости и развития группы;
27. Основные факторы успешности групповой работы;
28. Проблема руководства и лидерства в социальной организации;
29. Критерии эффективности руководства и лидерства;
30. Составляющие личности руководителя
31. Социально психологические проблемы субъекта управления;
32. Социальные роли руководителя;
33. Функции руководителя;
34. Средства повышения эффективности управления;
35. Власть и авторитет в социальной организации;
36. Количественные и качественные характеристики авторитета;
37. Определение и характеристика стиля управления;
38. Условия формирования стиля руководства.

39. Модели социального управления: координация, реординация, субординация.
40. Новаторско-аналитическая и партисипативная модели управления социальной организацией;
41. Формы управленческого общения
42. Функции управленческого общения
43. Механизмы влияния в коллективе
44. Типы взаимозависимости в коллективе
45. Определение коммуникации, ее роль и место
46. Функции и виды коммуникации
47. Факторы эффективности коммуникации
48. Определение коммуникативных сетей и их характеристика
49. Определение организационной культуры,
50. Факторы оценки степени влияния ок на деятельность организации.
51. Подходы к определению организационной культуры
52. Определение и базовые представления культурной парадигмы
53. Структура организационной культуры
54. Роль руководителя в создании организационной культуры
55. Понятие и структура мотивации
56. Основные мотивационные теории
57. Психология применения средств стимулирования
58. Природа и понятие конфликта
59. Структура и динамика организационного конфликта
60. Управление конфликтом
61. Понятие управленческого решения
62. Психологические особенности процесса принятия решения

#### **IV. Форма итогового контроля – зачет**

#### **V. Учебно-методическое обеспечение курса**

##### **Рекомендуемая литература (основная)**

1. Ковалев В. Н. Социология управления социальной сферой [Текст] : учеб. пособие / Ковалев В. Н. . - М. : Академ. Проект , 2003 . - 240 с. . - 94=00
2. Генев Ф. Психология управления : Основные проблемы [Текст] = Психологически аспекти на управлението / Филип Генев (София, 1974) : пер. с болг. / Генев Ф. ; Общ. ред. и вступит. ст. Б. Ф. Ломова, В. Ф. Венды . - М. : Прогресс , 1982 . - 422 с. . - 1-70
3. Граждан В. Д. Социология управления [Текст] : учебник для бакалавров, студентов вузов / Граждан В. Д. . - 3-е изд., перераб. и доп. . - М. : Юрайт , 2012 . - 605, [3] с. : ил. . - (Бакалавр) . - Библиогр. в конце глав . - 381-92 . - ISBN 978-5-9916-1718-5с

## Дополнительная литература

1. Галкина Т. П. Социология управления : от группы к команде [Текст] : учебник / Галкина Т. П. . - М. : Финансы и статистика , 2001 . - 223 с. : ил. . - 80-00

1.