



ЧОУ ВО «ЮУ (И У Б и П)
Академия Управления
Кафедра психологии и управления персоналом

Курсовая работа

по дисциплине:

«Современные технологии бизнес-консультирования»

на тему:

«Психологическое сопровождение организации при
решении управленческих и психологических проблем
на примере 3-х моделей организации»

Выполнила: Студентка гр. ПЗ-401 Шевцова М.В.

Проверил: Д.э.н, профессор Акперов И.Г.



Цель работы:

-создать программу психологического сопровождения «ООО Дентис»

Задачи работы:

-выявить управленческие и вытекающие из них психологические проблемы;

-найти способы решения психологических проблем организации на примере трех моделей



Миссия организации

Высокий уровень обслуживания
клиентов и забота об их
здоровья

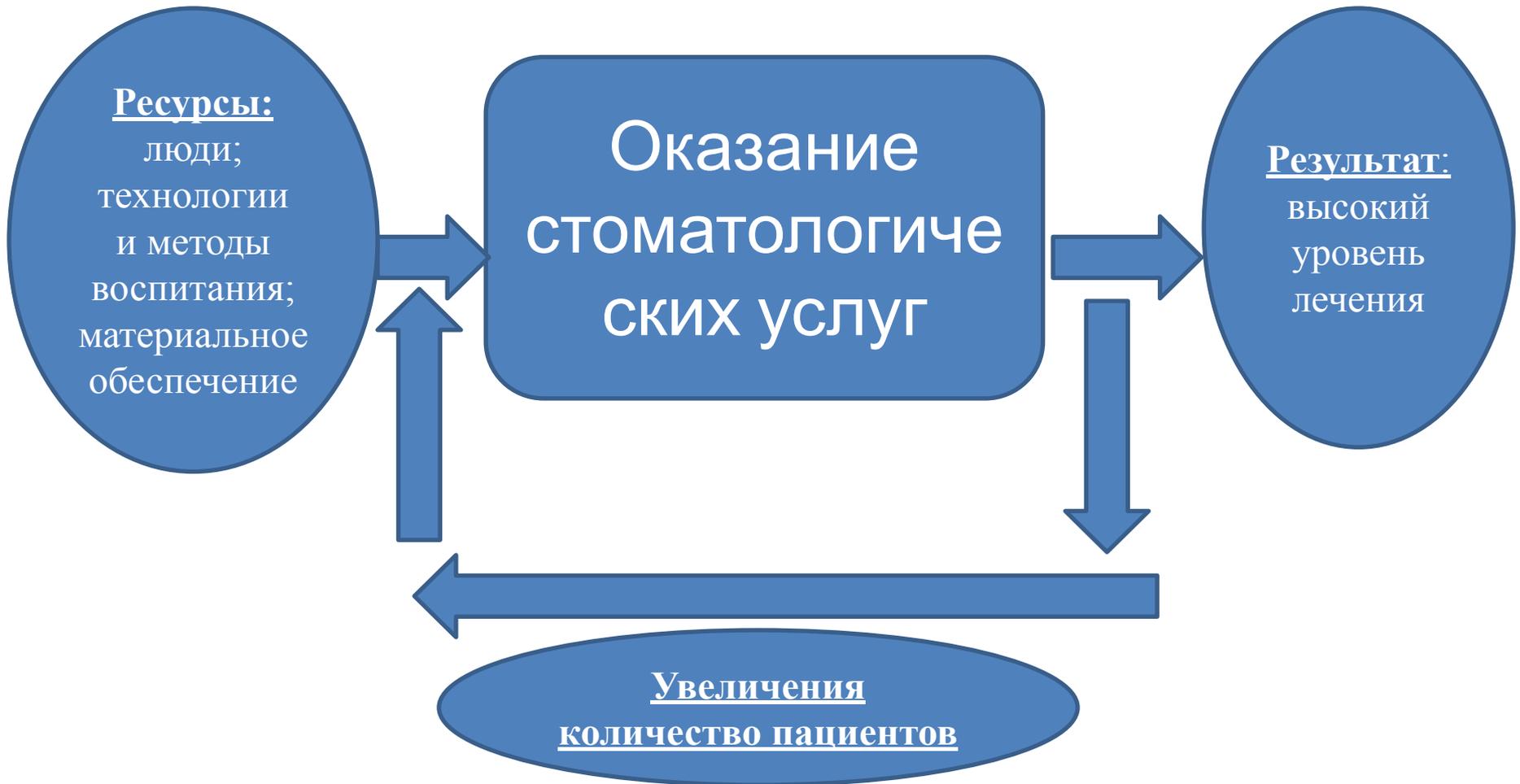


**Описание организации стоматологической
клинике «ООО Дентис»**

**Частное предприятие, количество сотрудников:
3 врачей, 9 медсестер, 1 санитарка.**

**Находится по адресу: Город Ростов-на-Дону,
улица Чкалова 19.**

«Кибернетическая модель»





Кибернетическая модель

Управленческая проблема



Отсутствие у врачей необходимой компитентности по управлению младшим персоналом, нарушение процесса делегирования полномочий



Нарушение управленческой функции планирования и организационного моделирования



Психологическая проблема

Отсутствие внутренней трудовой мотивации сотрудников, напряжение социально-психологического климата в трудовом коллективе



Решение психологической проблемы

1. Дополнительная специализация и обучение врачей.
2. Повышение корпоративной сплоченности на основе проведения совместных «корпоративов» : как профессионального, так и межличностного уровня.
3. Проведение психологического тестирования на предмет установления уровня управленческих и организаторских способностей(тест-опросник КОС)

«Социальный подиум»

Профессиональная самореализация сотрудников
КЛИНИКИ

Организация
процесса
выполнения
профессиональных
обязанностей



Высокая эффективность труда
Карьерный рост

Социальный подиум

Управленческая проблема



Низкий уровень коммуникативной компетентности
медсестер



Нарушение такой функции управления, как
мотивация сотрудников, и организационной
функции



Психологическая проблема

Повышение уровня вербальной агрессии в трудовом
коллективе



Решение психологической проблемы

1. Дополнительное обучение персонала коммуникативным навыкам и умениям (приглашенный специалист по корпоративному обучению)
2. Проведение психологического тестирования для установления уровня коммуникативной компетентности (опросник В.А. Батаршова) и агрессии(ТЕСТ Басса-Дарки).

Модель «Воздушный шар»





Модель «Воздушный шар»

Управленческая проблема



Сопротивление внедрению инновационных технологий:
ведение статистики и мониторинга повторных обращений
пациентов при помощи информационных технологий



**Нарушение функции управления на уровне
мотивации и организационной**



Психологическая проблема

Повышение стрессогенности в работе администрации
клиники, снижение уровня конкурентоспособности
организации в целом.



Решение психологической проблемы

1. Повышение уровня стрессоустойчивости сотрудников (приглашенные специалисты-психологи, коучинг).
2. Проведение психологического тестирования для установления инновационного потенциала и социальной креативности (тест Торренса).



Программа психологического сопровождения деятельности стоматологической клиники «ООО Дентал»:

2. Проведение психологического тестирования для установления инновационного потенциала, социальной креативности личности, уровня коммуникативной компетентности и агрессии при приеме воспитателей и педагогов на работу.
3. Проводить конкурс среди детей и родителей для определения «Лучшего воспитателя месяца».
1. Использование программ приглашенных психологов-консультантов для формирования оптимальной стрессоустойчивости персонала и формирования навыков самоконтроля медсестер в общении с пациентами.