

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
«СИНЕРГИЯ»

Направление подготовки /специальность: 37.04.01 Психология
(код и наименование направления подготовки /специальности)

Профиль/специализация: Организационная психология
(наименование профиля/специализации)

Форма обучения: очно-заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
Производственная практика в профильных организациях
3 семестр

Обучающийся

Назымбеккызы Айгерим

(ФИО)

(подпись)

Ответственное лицо
от Профильной организации
М.П. (при наличии)

(ФИО)

(подпись)

Москва 2023 г.

Практические кейсы-задачи, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности по итогам практики

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
Кейс-задача № 1	<p>Индекс лояльности или как еще его называют отношение NPS (Net Promoter Score) является наиболее популярной и простой методикой для измерения уровня лояльности клиентов к компании. Он был разработан фирмой Bain & Company в сотрудничестве с Сатом Шварцем и Фредом Рейчелом в 2003 году.</p> <p>Основной принцип методики состоит в том, что все клиенты компании можно разделить на три группы: «промоутеры», «нейтралы» и «детракторы». Промоутерам приписывается значение от 9 до 10, нейтралам – от 7 до 8, а детракторам – от 0 до 6. Затем вычисляется процентное соотношение сторонних респондентов, которые связываются с компанией и настроены положительно («промоутеры») и отрицательно («детракторы»). Полученный результат можно использовать как индикатор эффективности работы компании и как предиктор ее будущего роста.</p> <p>Расчет NPS осуществляется путем опроса сотрудников, где они оценивают вероятность того, что они порекомендуют компанию своим знакомым или друзьям на десятибалльной шкале. Затем, респонденты делятся на три категории: промоутеры, нейтралы и детракторы. Индекс лояльности вычисляется путем вычитания процента детракторов из процента промоутеров.</p> <p>Опрос среди сотрудников, как средство оценки лояльности, имеет свои преимущества. Во-первых, сотрудники обладают релевантной экспертизой и опытом работы в компании, что позволяет им стать надежными источниками информации о том, насколько они могут рекомендовать компанию своим знакомым и друзьям. Во-вторых, сотрудники отлично знакомы с внутренним функционированием компании, что помогает выявить слабые места в текущей стратегии управления и произвести соответствующие изменения.</p> <p>Однако, проведение опроса среди сотрудников может столкнуться с определенными ограничениями. Сотрудник может склоняться к диссонантности, не желая ложиться на дно и высказывать свои проблемы, что приводит к частично недостоверным результатам. Также, ответы могут быть сильно завышены или занижены, достигая в крайних случаях 100% или 0%.</p> <p>В целом же, методика NPS является простым и эффективным инструментом в измерении индекса лояльности сотрудников, а также полезной метрикой для определения стратегий по улучшению взаимодействия с клиентами и улучшения работы компании.</p>
Кейс-задача № 2	<p>Бета-лидеры или бета-руководители – это люди, которые имеют свой уникальный стиль лидерства и управления, отличающийся от стандартных принципов жесткого управления, контроля и иерархии более</p>

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p>традиционного стиля лидерства. Бета-лидерство обычно применяется в молодых и быстрорастущих компаниях, где необходимо принимать быстрые и нетрадиционные решения и постоянно находиться в поиске новых возможностей.</p> <p>1. Эмпатия и адаптивность – Бета-лидеры ориентированы на свою команду и умеют прислушиваться и понимать потребности и мотивацию своих сотрудников. Они готовы адаптироваться к изменяющимся обстоятельствам и выдвигать новые идеи.</p> <p>2. Понимание целей и задач – Бета-лидеры ясно обозначают цели, которых они хотят достичь и работают на поэтапное достижение этих целей.</p> <p>3. Открытость и коммуникация – Свободная открытая коммуникация — это один из главных принципов бета-лидерства, который привлекает и поддерживает профессиональный развитие сотрудников.</p> <p>4. Решение проблем – Бета-лидеры готовы к решению сложных проблем, используя новые подходы к принятию решений и творческий подход для решения проблем.</p> <p>5. Нестандартный подход – Бета-лидерам свойственен гибкий, нетрадиционный подход к решению задач и поиску креативных решений.</p> <p>6. Самоуправление – Бета-лидеры готовы к изменениям и не боятся нестандартных решений и рисков.</p> <p>7. Менторство – Бета-лидеры являются хорошими менторами, которые способны вести и помогать своей команде в процессе ее развития и профессиональном росте.</p> <p>В бета-руководствах могут быть различные вариации. Однако, основным признаком бета-лидеров является их готовность к новым вызовам, готовность к адаптации и постоянному самосовершенствованию. Бета-лидеры предлагают новые способы взаимодействия и руководства, в то время как традиционные лидеры именно такими и остаются - традиционными, ориентированными на жесткий контроль, и использующими методы, которые могут быть неэффективными в быстрорастущей, изменяющейся, и динамичной среде. В конечном итоге, успешность бета-лидерства зависит от способности руководителей адаптироваться к изменяющимся условиям и создавать плодотворную, полезную для компании и команды рабочую среду.</p>
Кейс-задача № 3	<p>Тактика, когда слишком мягкому и добродушному сотруднику предлагают выполнить задачу, требующую более жесткой позиции и решительности, называется техникой "само-пересмотра" (Self-Reappraisal) в организационной психологии. Она может быть использована для поддержки и развития профессионального роста сотрудников, а также для</p>

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p>управления конфликтом и повышения эффективности коллективной работы.</p> <p>Основная идея техники "само-пересмотра" заключается в том, что каждый сотрудник может изменять свой взгляд на свой собственный потенциал и компетенции, а также на те ситуации, в которых он находится. Это делается путем осознания своих эмоций, мыслей и ощущений и оценки не только автоматических, интуитивных реакций, но и возможных альтернативных способов реагирования на происходящее.</p> <p>Техника "само-пересмотра" может быть использована для решения различных задач, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Управление конфликтом. Когда возникают конфликты в работе, сотрудник может использовать технику "само-пересмотра" для того, чтобы сосредоточиться на возможных альтернативах поведения, оценить свои сильные и слабые стороны и осознать свой вклад в создание конфликтной ситуации. - Развитие профессиональных навыков. Сотрудники могут использовать технику "само-пересмотра" для того, чтобы повысить свою профессиональную компетентность, освоить новые навыки или усовершенствовать существующие. - Управление стрессом. Техника "само-пересмотра" может помочь сотрудникам справиться со стрессом, связанным с трудными непредсказуемыми ситуациями, которые могут возникать на рабочем месте. <p>Для применения техники "само-пересмотра" следует использовать следующий подход:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Определите ситуацию, которая требует более тщательного рассмотрения и пересмотра. • Обратите внимание на свои эмоции, мысли и ощущения, возникающие в ходе этой ситуации. • Оцените свои автоматические реакции на данную ситуацию и проанализируйте возможные альтернативы. • Разработайте конкретный план для улучшения своего поведения и выполнения задания, связанного со смысловым пересмотром. • Изучайте возможности и оценивайте будущие ситуации, которые могут потребовать более тщательного рассмотрения и пересмотра. <p>Техника "само-пересмотра" способствует повышению эффективности в работе, улучшению профессиональной и личностной зрелости сотрудников, разрешению конфликтов и улучшению общей культуры организации. Она основана на том, что человек способен изменять свое поведение и отношение, если он сосредоточен на своих мыслях и понимает свои эмоции и ощущения. Техника "само-пересмотра" позволяет сотрудникам более глубоко понимать себя и своих коллег, разрешать конфликты и развиваться профессионально в рамках своей</p>

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p>работы.</p> <p>Эта техника используется, когда необходимо совершить изменение сознания и поведения человека, чтобы он мог справиться с новыми вызовами и ролью, требующей более уверенного и решительного поведения.</p> <p>Целью техники само-пересмотра является стимулирование сотрудника на развитие его личностных и профессиональных качеств в непривычных ситуациях, которые могут быть незнакомы, неожиданными и трудными для него. Человек, получая новые задания и выполняя их, пересматривает свои возможности и потенциал, расширяет рамки собственных возможностей, учится принимать риски и решать проблемы в условиях неопределенности и новизны ситуации. В результате этого, сотрудник становится более уверенным в себе, вырабатывает соответствующие желаемым ролям навыки, развивает свою профессиональную зрелость и повышает уровень компетентности.</p> <p>Однако, не всегда эта методика может давать положительный результат. Как правило, она используется только в тех случаях, когда сотрудник принимает непосредственное участие в общении с клиентами, ведении проектов и имеет возможность постоянно развиваться в профессиональном плане.</p> <p>Подводя итог, техника само-пересмотра является полезным инструментом в управлении человеческими ресурсами и может принести значительную пользу для компании, позволяя сотруднику развивать и укреплять свои профессиональные и личностные качества, совершенствовать мастерство выполнения задач и повышать уровень компетентности. Однако, при применении этой техники, необходимо учитывать специфику профессиональной деятельности сотрудника и оценивать его потенциал и возможности для успешного выполнения новых задач и ролей.</p>
Кейс-задача № 4	<p>Как руководитель компании мне необходимо решить ряд кадровых задач, связанных с сохранением имеющегося опыта и компетенций в отделе. Предотвращение потери важного персонала в компании – это одна из ключевых задач любого руководителя. В данной ситуации, так как сотрудник прошел все ступени карьерного развития и является важным членом команды, стоит рассмотреть следующие варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Предложить ему принять участие в новом проекте. Новый проект может стать интересным вызовом для сотрудника, позволить ему увеличить свои навыки и знания, а также дать возможность работать в коллективе с другими высококвалифицированными сотрудниками. ✓ Предложить ему новую должность. Если отдел имеет возможность расширения, то можно создать для сотрудника новую должность, которая соответствует его опыту и знаниям. Это может помочь ему сохранить интерес к работе и дать возможность для дальнейшего

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p>профессионального развития.</p> <p>✓ Обязательным шагом является проведение индивидуальной беседы со сотрудником, чтобы выяснить, что он ожидает от своей работы, к каким проблемам он сталкивается и что могло бы ему помочь сохранить мотивацию в работе.</p> <p>Для постоянного поддержания мотивации важных сотрудников, я могу следовать следующим стратегиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценка работы. Проводить регулярные оценки работы сотрудника, обратить внимание на его достижения, а также на аспекты работы, которые нуждаются в улучшении и поддерживая положительную обратную связь, немаловажно, кроме того, слушать обратную связь работника. • Участие в развитии. Предоставлять возможности для профессионального и личного развития сотрудника. Это может включать участие в тренингах, конференциях и других мероприятиях, помогающих развивать лидерские и коммуникативные навыки. • Наличие прозрачного и понятного плана карьерного роста. • Обеспечить комфортные условия работы и рабочую атмосферу в целом, где каждый сотрудник чувствовал себя заметно и принимаемым членом команды. • Слушать сотрудника, обеспечить возможность передачи ему ответственности, заняться улучшением рабочей среды и стимулированием совместной работы над задачами. <p>Если важный сотрудник написал заявление на увольнение, следует использовать следующую стратегию, которая поможет находиться в балансе между предотвращением утраты персонала и уважением желания сотрудника:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Беседа. Назначить индивидуальную беседу с сотрудником для выяснения причин его решения уйти. На этой беседе будет важно выяснить причины ухода, попытаться информировать его о перспективах работы в компании и предложить решение проблем. Это также может помочь понять, что следует зрительно сконцентрироваться как руководителю направленное на сотрудника. ❖ Предложение альтернатив. Если сотрудник имеет проблемы, которые могут быть решены, попробуйте предложить альтернативные решения, которые помогут сохранить его в компании. Например, изменение должности, увеличение зарплаты, возможность работы сокращенную неделю, смена проекта на более интересный и выгодный – позволят сохранить его на рабочем месте. ❖ Свидания на прощание. В любом случае, даже если сотрудник решил уйти, важно убедиться в том, что он чувствует себя заметно и понимает, что его уход также оценен на этом месте работы, назначение свидания на прощание, в этом случае сможет дать сохранить эти

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p>чувства и отношения.</p> <p>В целом, в отношении важных сотрудников, их уход может повлиять на работу других членов команды и нести экономические потери компании. Поэтому, важно принимать меры, помогающие сотрудникам сохранить мотивацию на рабочем месте для достижения коллективных целей. Поддержание опытного персонала и создание условий для их профессионального и личностного развития является ключевой задачей руководителя в современном менеджменте.</p>
Кейс-задача № 5	<p>Предложение руководителя, с точки зрения сотрудника, имеющего большой интерес к профессиональному развитию, может показаться некоторым обременительным. Ольга Ф. обратилась к начальнику с запросом на повышение должности и желанием выполнения более сложной работы, то в результате она получила временную работу ведущего специалиста со своими обязанностями и без изменения зарплаты. Такое предложение может вызвать у сотрудника разочарование и недовольство.</p> <p>Если бы я была в роли психолога-консультанта в данной ситуации, я бы посоветовала Ольге выяснить, что именно она ждет от своей карьеры и профессионального развития. Если для нее важна возможность учиться, возможно стоит рассмотреть вопрос о переходе в другой отдел или компанию, которые могут предложить ей более выгодные условия для ее профессионального развития.</p> <p>Однако, если Ольге все же интересно пройти испытательный период с возможностью повышения, то важно убедиться в том, что она получит колоссально ценный опыт на новой должности. Она должна быть уверена, что направление ее работы соответствует ее целям, и фокусироваться на выполнении поставленных задач. Также должен быть предусмотрен механизм обратной связи, чтобы можно было оценить ее работу в течение трех месяцев и при необходимости вносить коррективы. Она должна работать наилучшим образом, чтобы получить максимальный опыт и заслужить повышение.</p> <p>Кроме того, стоит отметить, что такое предложение может оказаться привлекательным для сотрудников, которые хотят продвинуться по карьерной лестнице, но не готовы находиться в полном объеме работе более высокой должности. В этом случае, предложение выполнять работу ведущего специалиста вместе с текущими обязанностями, может стать идеальным мостом для профессионального роста и развития в соответствующей области.</p> <p>В итоге, важно понимать, что повышение в должности не всегда является главным фактором, который может обеспечить профессиональный рост. Решение в таком случае должно быть принято на основе личных потребностей сотрудника в развитии, а также возможности, которые данный опыт может принести.</p>

Дата: _____

(подпись)

Назымбеккызы Айгерим
(ФИО обучающегося)