



**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЮЖНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (ИУБиП)»**

АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ И УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

Курсовая работа

По дисциплине «Современные технологии бизнес-консультирования»

**На тему: Психологическое сопровождение
организации «АРБАТ-ФИТНЕС» при
решении управленческих и
психологических проблем на примере 3-х
моделей»**

Выполнил: : Студентка гр. ПЗ-401 Вольф Т.

Принял: Д.э.н, профессор Акперов И.Г.



ЦЕЛЬ:

создать программу психологического сопровождения организации на примере трех моделей

ЗАДАЧИ :

-выявить управленческие и соответствующие им психологические проблемы;

-найти способы решения психологических проблем организации на основе программы психологического сопровождения



Миссия организации

Уважение к клиентам и высокое
качество обслуживания - основа
поддержания красоты и здоровья
наших клиентов

Здоровые люди – это счастливые
люди





Структура организации «АРБАТ-ФИТНЕС»





КИБЕРНЕТИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ

Ресурсы:

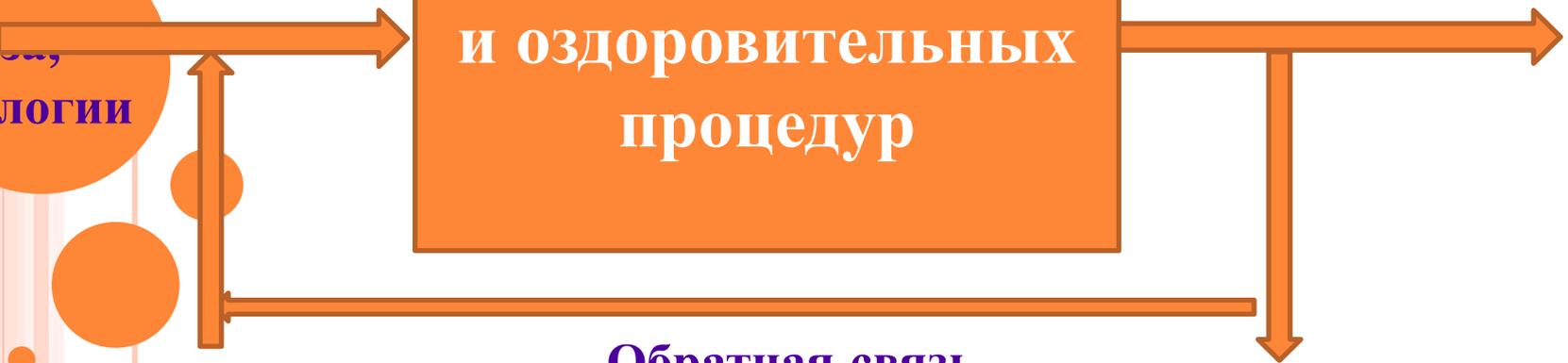
- люди;
- материальная база,
- технологии

Услуга по
организации
спортивных занятий
и оздоровительных
процедур

Внешний
рынок

Обратная связь

Прибыль, увеличение клиентской базы





Управленческая проблема



Низкий уровень управленческой компетентности менеджеров среднего звена, «размытая» организационная структура управления на уровне полномочий коменданта



Нарушение организационной функции управления и функции планирования



Психологическая проблема

Снижение внутренней трудовой мотивации персонала





Решение психологической проблемы:

1. Стабилизация профессионального климата в коллективе на основе повышения инициативности и управленческой компетентности коменданта и менеджеров.
2. Повышение управленческой компетентности менеджеров среднего звена на основе профессиональной переподготовки или курсов повышения квалификации.
3. Стабилизация социально-психологического климата (проработка кейсовых ситуаций).



Модель «СОЦИАЛЬНЫЙ ПОДИУМ»

Ресурсы:

- люди;
- информация;
- компетенции.



**Внутренняя
среда:
Профессиональ
ные и
личностные
коммуникации
и отношения в
организации**





Управленческая проблема



Конфликты внутри трудового коллектива из-за отсутствия чёткого разграничения очередности и возможности использовать тренажеры и оборудование



Нарушение функции мотивации и контроля



Психологическая проблема

Высокий риск проявления профессионального выгорания у тренеров, снижение мотивации достижения при выполнении своих трудовых обязанностей



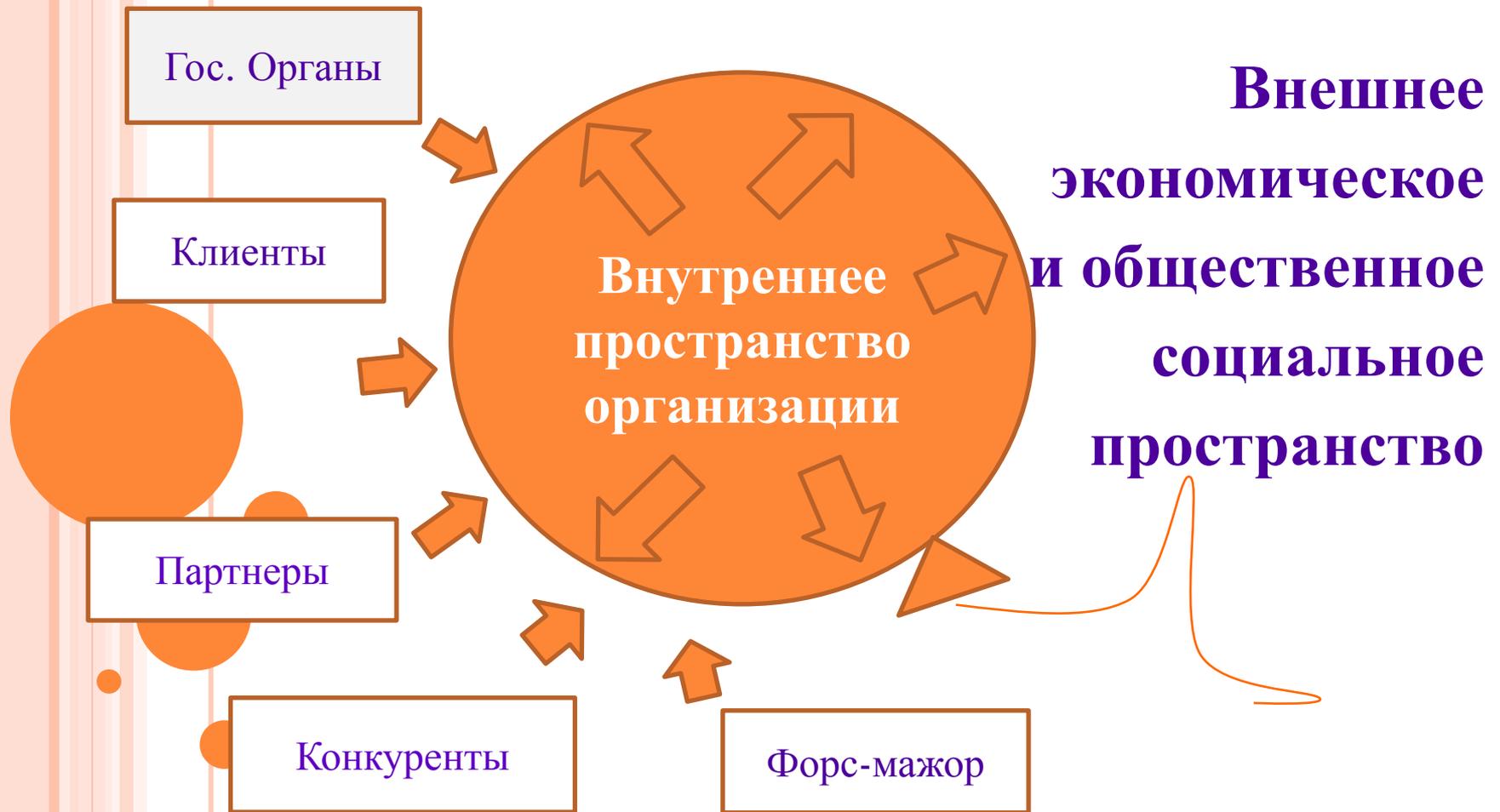


Решение психологической проблемы:

1. Структуризация порядка пользования тренажерами и оборудованием спортзалов как возможность снятия психологического напряжения в коллективе.
2. Обучение персонала и руководства организации эффективным способам предотвращения конфликтов, а также эффективного поведения в конфликтной ситуации (корпоративное обучение)
3. Разработка системы критериев материальной и нематериальной оценки деятельности тренеров и менеджеров.



Модель «ВОЗДУШНЫЙ ШАРИК»





Управленческая проблема

Отсутствие обратной связи с клиентами организации,
отсутствие инновационных подходов в работе
тренеров и массажистов



**Нарушение функции организации и контроля в
управлении**



Психологическая проблема

Ослабление
уровня внутриорганизационной сплоченности





Решение психологической проблемы

1. Провести маркетинговые исследования для изучения обратной связи с потребителем для повышения конкурентоспособности организации.
2. Выявить и активизировать инновационный потенциал организации (опросник креативности Джонсона)
3. Усилить внутренний имидж организации на основе укрепления корпоративной культуры (совместные мероприятия персонала по неформальным поводам)





Программа психологического сопровождения организации

1. Обучение персонала и руководства организации эффективным способам предотвращения конфликтов (кейсовые задачи).
2. Усиление инициативности и профессиональной ответственности персонала организации (использование института коучинга и приглашенных психологов-консультантов)
3. Разработать систему критериев материальной и нематериальной поощрения деятельности тренеров и менеджеров спортклуба.
4. Внедрение инновационных технологий оказания спортуслуг (дистанционный стол составления индивидуальных тренировок по запросу клиента)