



ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП)  
Академия управления  
Кафедра психологии и управления персоналом

## Курсовая работа

По дисциплине «Современные технологии  
бизнес-консультирования»

На тему: **ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ  
СОПРОВОЖДЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ  
«ДОНСКАЯ СЕТЬ» НА ПРИМЕРЕ ТРЕХ  
МОДЕЛЕЙ**

Выполнил: Капетян Ю. В.

Принял: Д.э.н, профессор Акперов И.Г.



## ЦЕЛЬ:

создать программу психологического сопровождения организации на примере трех моделей

## ЗАДАЧИ :

- выявить управленческие и вытекающие из них психологические проблемы организации;
- найти варианты решения психологических проблем организации на примере трех моделей на основе создания программы психологического сопровождения



## Миссия организации

Забота о красоте и стиле клиентов  
при высоком качестве  
обслуживания - основа нашего  
профессионализма



## Структура сети магазинов одежды «Донская сеть»





## КИБЕРНЕТИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ

Вход

Выход

Ресурсы:

Внешний

-люди;

рынок

-материаль-

ная база;

-технологии

Услуга по  
продаже женской  
одежды

Обратная связь





## Управленческая проблема



Низкий уровень управленческой компетентности менеджеров  
среднего звена



**Нарушение организационной функции управления и  
функции планирования**



## Психологическая проблема

Нарушение социально-психологической стабильности в трудовом  
коллективе (Нарушение у сотрудников чувства стабильности  
текущей трудовой рабочей ситуации)



## Решение психологической проблемы:

1. Улучшение социально-психологического климата в коллективе на основе повышения организационной компетентности и профессиональной ответственности и менеджеров, и продавцов.
2. Повышение управленческой компетентности менеджеров среднего звена на основе профессиональной переподготовки или курсов корпоративного обучения.
3. Оздоровление организационной структуры сети магазинов.



## МОДЕЛЬ «СОЦИАЛЬНЫЙ ПОДИУМ»

### Ресурсы:

- люди;
- информация;
- компетенции.

Внутренняя среда  
организации  
Профессиональные  
коммуникации в  
организации

Внешняя  
среда  
Внешний  
рынок







## Управленческая проблема



Повышение уровня агрессии работников



**Нарушение функции мотивации и  
контроля**



## Психологическая проблема

Проявления профессионального выгорания у продавцов, снижение мотивации достижения при выполнении трудовых обязанностей

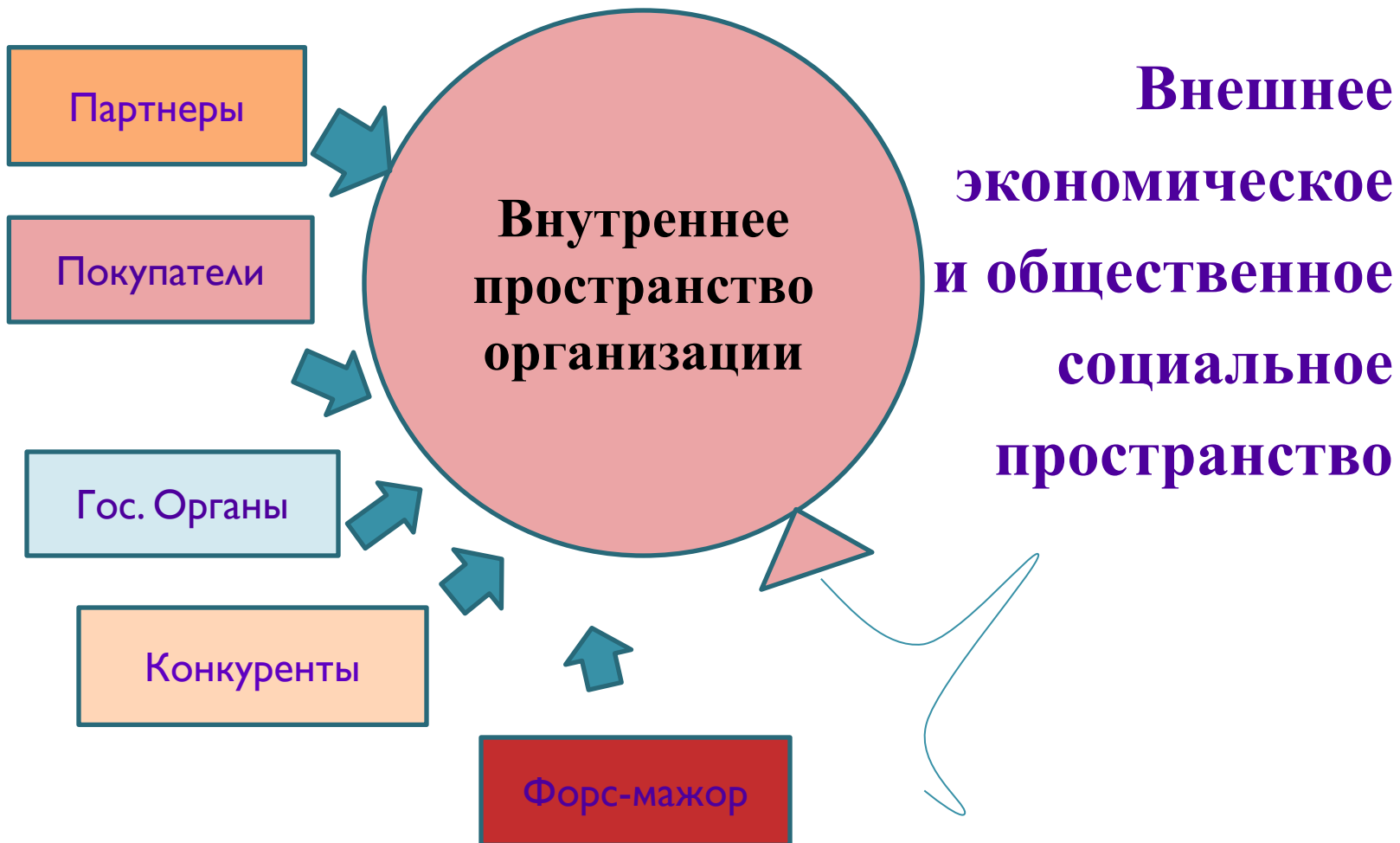


## Решение психологической проблемы:

1. Снижение уровня конфликтности в трудовом коллективе организации.
2. Обучение персонала организации способам предотвращения конфликтов, а также эффективного поведения в конфликтной ситуации.
3. Создание системы критериев материальной и нематериальной оценки деятельности продавцов и менеджеров магазина.



# МОДЕЛЬ «ВОЗДУШНЫЙ ШАРИК»





## Управленческая проблема

Отсутствие изучения обратной связи с покупателями, а также отсутствие инновационных подходов к организации продажи

одежды



**Нарушение функции организации и контроля в управлении**



## Психологическая проблема

Снижение уровня внутриорганизационной сплоченности



## Решение психологической проблемы

1. Провести маркетинговые исследования для изучения обратной связи с потребителем для повышения конкурентоспособности сети магазинов.
2. Развивать инновационный потенциал организации .
3. Усилить внутренний имидж организации на основе создания корпоративной культуры сети магазинов.
4. Укрепление внутриорганизационной сплоченности



## Программа психологического сопровождения организации

1. Обучение персонала и руководства организации эффективным способам предотвращения конфликтов.
2. Усиление инициативности и профессиональной ответственности персонала организации.
3. Разработка системы критериев материальной и нематериальной поощрения деятельности продавцов и менеджеров магазина.
4. Внедрение инновационных технологий продаж одежды населению (дистанционный стол заказов, электронный каталог одежды).