



Московский Институт ПСИХОАНАЛИЗА

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА _____ ПСИХОЛОГИИ

ОТЧЕТ ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

В _____
(место прохождения практики)

с _____ по _____ 20 ____ г.

Студента (-ки) группы _____

(Ф.И.О.)

Промежуточная аттестация _____

Преподаватель - групповой руководитель практики

(Ф.И.О., звание, должность)

МОСКВА - 20 ____ г.

Содержание

Введение.....	3
1. Разработка плана исследование.....	4
2. Разработка программы исследования.....	8
3. Проведение исследования.....	10
4. Обработка и анализ результатов исследования.....	14
5. Оформление результатов исследования.....	21
Заключение.....	22
Список литературы.....	24

Введение

Целью прохождения преддипломной практики является формирование профессиональных навыков и умений научно-исследовательской деятельности в психологии и смежных отраслях науки и практики.

Задачи преддипломной практики заключаются в:

1. Знакомство с основами организации научно-исследовательской работы в психологии и смежных отраслях науки и практики;
2. Овладение навыками и умениями работы с научной информацией (поиск, анализ, реферирование, аннотирование, систематизация, обобщение и т.д.);
3. Овладение навыками и умениями планирования фундаментального, прикладного и практического исследования в психологии и смежных отраслях науки и практики;
4. Овладение навыками и умениями использования основных методов сбора эмпирических данных в психологии (наблюдение, беседа, измерение, эксперимент);
5. Овладение навыками и умениями качественного и количественного анализа эмпирических данных в психологии (обработки, описания, интерпретации и т.д.);
6. Овладение навыками и умениями оформления результатов научного исследования в психологии (отчёты, тезисы, статьи и т.д.).

Тема ВКР: Влияние имиджа руководителя компании на стиль управления профессиональной карьерой и социально-психологический климат коллектива.

1. Разработка плана исследование

Потребность создания положительного имиджа, как компании, так и ее лидера, обусловлено жесткой конкурентной средой и ее утяжеляющимися технологиями продвижения, современными скоростями развития, постоянно меняющимися челленжами рынка. Продуктивность работы компании сегодня измеряется не только показателями исполнения плана, но и тем, насколько компания может закрепить надежные связи с новыми и уже существующими клиентами, партнерами, сотрудниками. Способности не только создавать, но и поддерживать, расширять отношения, стали частью профессиональной деятельности, которая требует развития особых навыков внутренней и внешней коммуникации. А также, особой культуры делового общения, основанной не только на профессионализме, но и на доверии, позволяющем строить отношения «в долгую».

И важным аспектом управления отношениями и доверием является устойчивая репутация. Значимость человеческой индивидуальности только набирает силу, личность постепенно становится центром общественной системы. Сотрудник и руководитель, чей образ не соответствует ожиданиям целевой аудитории, не может рассчитывать на весомую и значительную профессиональную карьеру. И поэтому поэтапное, бережное формирование имиджа в глазах окружающих, становится важнейшей задачей любого современного участника рынка.

Таким образом, чтобы карьера развивалась результативно, недостаточно быть квалифицированным специалистом. Нужно уметь преподнести свои способности, иметь высокую восприимчивость к нововведениям, и, главное, создать свой уникальный имидж, способный ярко подсветить вашу индивидуальность, профессиональные и личные качества.

Важно грамотно предъявлять свои достоинства — тогда имидж будет работать на вас. Беспокоиться о своей репутации нужно на постоянной основе, ежедневно прикладывая усилия для достижения определенного статуса. Имидж

осознанно и неосознанно анализируется окружающими, от него в немалой степени зависит ваша успешность.

Понятие «имидж» стало междисциплинарным, его используют в социологии, психологии, политологии и других областях. Содержание этого термина формировалось в зависимости от целей и особенностей многих наук. Но, независимо от области применения, сегодня уже сложилось понимание, что сформированный имидж- это определенная ценность, которая в значительной степени влияет на успешность

профессиональной и личной деятельности. И понимание механизмов возникновения и влияния имиджа в обществе, становится все более актуальной во всех сферах жизни. Особенно для тех видов деятельности, где человек находится в зоне конкурентной борьбы за рабочие места и в зоне массового и пристального внимания окружающих.

Управленческая деятельность здесь занимает особое место. Ведь руководителю, не меньше, чем политику или творческому деятелю, для результативной деятельности необходимо быть на виду. Ему критически важно иметь «вес», влияние в среде. Специфика управленческой деятельности требует особого опубличивания. Для поддержания определенного образа, управленцу необходимо особенно тщательно подходить к разработке своего имиджа, тщательно и аккуратно просчитывая каждую деталь. Ведь наблюдается прямая зависимость между имиджем и карьерой. И эта корреляция добавляет актуальности теме управления имиджевой составляющей, как добавляет ее и обостряющаяся конкурентная борьба. Поэтому вопрос обеспечения устойчивости на рынке, через четко транслируемые репутационно-имиджевые послания, сегодня занимает и персонал компаний, и сами организации.

До сих пор не утихают споры о том, нужно ли родиться управленцем, иметь предрасположенность к руководству, или эти компетенции можно воспитать. Проблема определений компетенций и личных качеств руководителя, необходимых, с одной стороны, и достаточных – с другой, не теряет своей актуальности. А вопрос «быть или казаться» набирает обороты.

Уровень эффективности современного руководителя и его карьерный рост в компании, во многом зависит от того, как он работает над стилем и методами руководства, от того, как он себя ведет, от того, каковы его отношения вне и внутри организации. Осознание своих моделей поведения, управления, коммуникаций становится исключительно важным.

Объектом нашего исследования является имидж руководителя компании, как ключевой фактор эффективности его управленческой деятельности.

Предмет – влияние имиджа руководителя компании на его репутацию в трудовом коллективе и социально-психологический климат.

Целью работы – выявить особенности взаимосвязи имиджа руководителя компании «Сбербанк» и его репутации в трудовом коллективе, оценить его влияние на социально-психологический климат.

Для достижения поставленной цели нами были решены такие задачи:

- 1) Раскрыть суть понятия «имидж» в современной науке и практике;

- 2) Определить сущность понятия имиджа руководителя и стратегий управления деловой карьерой;
- 3) Проанализировать влияние имиджа руководителя на социально-психологический климат рабочего коллектива;
- 4) Провести психологическое исследование по выявлению особенностей влияния имиджа руководителя компании «Сбербанк» на систему управления деловой карьерой;
- 5) Разработать мероприятия по совершенствованию системы управления деловой карьерой работников.

Гипотезой исследования стало предположение о том, что имидж руководителя представляет собой образ, формирующийся у подчиненных, включающий результат восприятия профессиональных и индивидуально-психологических параметров личности управленца, влияющий на социально-психологический климат в организации.

Базой исследования послужило отделение Сбербанка города Москва, расположенное на проспекте Кутузовском № 9038/01032.

Выборку исследования составили руководители и сотрудники Сбербанка. Всего было опрошено 8 руководителей и 12 рядовых менеджеров компании.

Теоретической базой исследования послужили статьи в периодических изданиях, монографии, учебные пособия, нормативно-правовые акты, документы внутреннего пользования компании, а также интернет-источники. В процессе написания работы большое внимание мы обратили на исследования и труды таких ученых, как: Л.В. Азарова, Т.О. Соломандина, В.Г Соломандин, Г.В. Вержибок, В.И. Шупляк, М. Стародубская, В.А. Дегтерев, О. Кулиш и многих других.

Теоретическая и практическая значимость исследования состоит в теоретическом исследовании личности руководителя организации, а полученные результаты будут использованы в практической деятельности руководителя Сбербанка.

Структура работы состоит из введения, трех глав, разделенных на параграфы, заключения, списка использованной литературы и приложений. В работе использован наглядный материал в виде рисунков, таблиц. Работа состоит из 90 страниц и 7 приложений.

2. Разработка программы исследования

Методы исследования – метод сравнительного анализа, тестирование, экспертная оценка, а также метод работы с документами (отчетность отдела кадров). Методологической основой работы стали методы анализа и синтеза, описательный и экономический методы, SWOT-анализ, метод психолого-социологического опроса, а также другие.

Для исследования использовались следующие методики:

- 1) Методика диагностики особенностей личности руководителя Д. Кейрси;
- 2) Проективная методика «Деловые ситуации» Н.Г. Хитровой;
- 3) Тест Томаса для оценки доминирующей стратегии поведения личности в конфликтной ситуации;
- 4) Тест-опросник «Психологический климат коллектива» Л.Н. Лутошкин.

Для исследования использовались следующие методики:

1. «Руководитель глазами подчиненных» Я.В. Подоляк (Приложение 1).

Шкала, которая предложена в данной методике «начальник - подчиненный», нужна для того, чтобы дать оперативную оценку того, как относятся подчиненные к своему руководителю.

Используя вопросы методики можно определить несколько параметров того, как относятся подчиненные к руководителю и определить какой у них уровень совместимости. К параметрам относятся:

- уровень компетентности руководителя, его профессионализм (вопросы 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19);
- уровень эмоциональности руководителя, насколько он может проявлять чувства, внимание и человеческие качества (вопросы 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20);
- уровень требовательности и справедливости руководителя, насколько он умеет строить отношения с подчиненными (вопросы 3, 6, 9, 12, 15, 18).

2. Определение стиля управления руководителя с помощью самооценки.

Особенность этой методики состоит в том, что определить стили руководства можно оценивая себя самостоятельно, а не с помощью экспертов. Также важной особенностью является то, что она позволяет выявить уровень выраженности каждого из общепризнанных стилей руководства, а не только какой-либо один ведущий.

В зависимости от того, сколько получено ответов в сумме, будет различной выраженность стиля руководства: минимальная (0-7), средняя (8 – 13), высокая (14 - 20). В том случае, если полученные оценки будут минимальными, то этот стиль руководства

будет неопределенным или неустойчивым. Как правило, у руководителей с опытом, есть смешение стилей руководства. Исходя из опыта руководителей, оптимальным является смешение авторитарного и демократического стилей руководства. В данной комбинации руководитель использует гибкие методы работы с подчиненными и ежедневно применяет эффективный стиль управления

3. Экспертная оценка эффективности деятельности руководителя.

Эта методика позволяет провести оценку нескольких факторов, и на их основе эксперты составляют свое мнение о том, насколько руководитель эффективно работает. Данная методика в большей мере соответствует исследованиям, которые оценивают руководителей среднего звена.

Уровни эффективности управленческой деятельности следующие:

30-48 баллов – руководитель не соответствует требованиям управленческой деятельности;

49-60 баллов – руководитель имеет мало оснований быть полезным данной организации;

61-90 баллов – эффективность работы руководителя слишком мала;

91-120 баллов – руководитель недостаточно эффективен:

121-150 баллов – эффективность руководителя еще недостаточна:

151-179 баллов – есть все возможности повысить свою эффективность;

3. Проведение исследования

1. Тест «Руководитель глазами подчиненных» Я.В. Подоляк:

Шкала начальник-подчиненный предназначена для оперативной оценки характера отношения подчиненных к своему руководителю. Она состоит из 20 вопросов (утверждений), с каждым из которых испытуемый может согласиться (ответ «да») или не согласиться (ответ «нет»).

Вопросы можно задавать устно или письменно в следующей последовательности:

1. Руководитель – отличный специалист.
2. У меня хорошие взаимоотношения с руководителем.
3. Руководитель – справедливый человек.
4. Руководитель умело обучает меня моим профессиональным обязанностям.
5. Руководитель – чуткий человек.
6. Слово руководителя для меня – закон.
7. Руководитель умело организует мою деятельность.
8. Я вполне доволен руководителем.
9. Руководитель достаточно требователен ко мне.
10. Руководитель всегда может дать разумный совет.
11. Я полностью доверяю руководителю.
12. Оценка руководителя очень важна для меня.
13. Руководитель всегда инициативен и находчив.
14. Работать с руководителем – одно удовольствие.
15. Руководитель уделяет мне много внимания.
16. Руководитель знает мои способности и интересы.
17. Руководитель всегда понимает мое настроение.
18. Руководитель всегда готов выслушать меня и дать совет.
19. Руководитель зря не накажет.
20. Я всегда готов поделиться с руководителем своими мыслями и заботами.

Каждый ответ оценивается в один балл.

С помощью соответствующих вопросов можно оценить три параметра в отношении подчиненных к руководителю и определить степень совместимости: компетентность руководителя, его профессиональное мастерство (вопросы 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19); эмоциональность руководителя, его умение проявлять чуткость и доброту, внимание и человечность (вопросы 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20); требовательность и справедливость руководителя, его умение взаимодействовать с подчиненными (вопросы 3, 6, 9, 12, 15, 18).

2. Определение стиля управления руководителя с помощью самооценки:

Назначение. Специфика данной методики заключается в том, что она позволяет определить стили руководства не экспертным способом, а с помощью самооценки. Вторым ее отличием является то, что она позволяет выявить не только ведущий стиль руководства, но и степень выраженности каждого из трех классических стилей руководства.

Опросник

1. В работе с людьми я предпочитаю, чтобы они беспрекословно выполняли мои распоряжения.

2. Меня легко увлечь новыми задачами, но я быстро охлаждаю к ним.

3. Люди часто завидуют моему терпению и выдержке.

4. В трудных ситуациях я всегда думаю о других, а потом о себе.

5. Мои родители редко заставляли меня делать то, что я не хотел.

6. Меня раздражает, когда кто-то проявляет слишком много инициативы.

7. Я очень напряженно работаю, так как не могу положиться на своих помощников.

8. Когда я чувствую, что меня не понимают, то отказываюсь от намерения доказать что-либо.

9. Я умею объективно оценить своих подчиненных, выделив среди них сильных, средних и слабых.

10. Мне приходится часто советоваться со своими помощниками, прежде чем отдать соответствующее распоряжение.

11. Я редко настаиваю на своем, чтобы не вызвать у людей раздражения.

12. Уверен, что мои оценки успехов и неудач подчиненных точны и справедливы.

13. Я всегда требую от подчиненных неукоснительного соблюдения моих приказаний и распоряжений.

14. Мне легче работать одному, чем кем-то руководить.

15. Многие считают меня чутким и отзывчивым руководителем.

16. Мне кажется, что от коллектива нельзя ничего скрывать - ни хорошего, ни плохого.

17. Если я встречаю сопротивление, у меня пропадает интерес к работе с людьми.

18. Я игнорирую коллективное руководство, чтобы обеспечить эффективность единоначалия.

19. Чтобы не подорвать свой авторитет, я никогда не признаю своих ошибок. 20- Мне часто не хватает времени для эффективной работы.

21. На грубость подчиненного я стараюсь найти ответную реакцию, не вызывающую конфликта.
22. Я делаю все, чтобы подчиненные охотно выполняли мои распоряжения.
23. С. подчиненными у меня очень тесные контакты и приятельские отношения.
24. Я всегда стремлюсь любой ценой быть первым во всех начинаниях.
25. Я пытаюсь выработать универсальный стиль управления, подходящий для большинства ситуаций.
26. Мне легче подстроиться под мнение большинства коллектива, чем выступать против него.
27. Мне кажется, что подчиненных надо хвалить за каждое, даже самое незначительное достижение.
28. Я не могу критиковать подчиненного в присутствии других людей.
29. Мне приходится чаще просить, чем требовать.
30. От возбуждения я часто теряю контроль над своими чувствами, особенно когда мне надоедают.
31. Если бы я имел возможность чаще бывать среди подчиненных, то эффективность моего руководства значительно повысилась бы.
32. Я иногда проявляю спокойствие и равнодушие к интересам и увлечениям подчиненных.
33. Я предоставляю более грамотным подчиненным больше самостоятельности в решении сложных задач, особенно не контролируя их.
34. Мне нравится анализировать и обсуждать с подчиненными их проблемы.
35. Мои помощники справляются не только со своими, но и с моими функциональными обязанностями.
36. Мне легче избежать конфликта с вышестоящим руководством, чем с подчиненными, которые всегда зависят от меня.
37. Я всегда добиваюсь выполнения своих распоряжений наперекор обстоятельствам.
38. Самое трудное для меня - это вмешиваться в ход работы людей, требовать от них дополнительных усилий.
39. Чтобы лучше понять подчиненных, я стараюсь представить себя на их месте.
40. Я думаю что управление людьми должно быть гибким: подчиненным нельзя демонстрировать ни железной непреклонности, ни панибратства.
41. Меня больше волнуют собственные проблемы, чем интересы подчиненных.

42. Мне приходится часто заниматься текущими делами и испытывать от этого большие эмоциональные и интеллектуальные нагрузки.

43. Родители заставляли меня подчиняться даже тогда, когда я считал это неразумным.

44. Работу с людьми я представляю себе как мучительное занятие.

45. Я стараюсь развивать в коллективе взаимопомощь и сотрудничество.

46. Я с благодарностью отношусь к предложениям и советам подчиненных.

47. Главное в руководстве - распределить обязанности.

48. Эффективность управления достигается тогда, когда подчиненные существуют лишь как исполнители воли менеджера.

49. Подчиненные - безответственные люди, и поэтому их нужно постоянно контролировать.

50. Лучше всего предоставлять полную самостоятельность коллективу и ни во что не вмешиваться.

51. Для более качественного руководства нужно поощрить наиболее способных подчиненных и строго взыскивать с нерадивых.

52. Всегда признаю свои ошибки и выбираю более правильное решение.

53. Мне приходится часто объяснять неудачи в управлении объективными обстоятельствами.

54. Нарушителя дисциплины строго наказываю.

55. В критике недостатков подчиненных я беспощаден.

56. Иногда мне кажется, что в коллективе я лишний человек.

57. Прежде чем упрекать подчиненного, я стараюсь его похвалить.

58. Я хорошо взаимодействую с коллективом и считаюсь с его мнением.

59. Меня часто упрекают в чрезмерной мягкости к подчиненным.

60. Если бы мои подчиненные делали так, как я требую, я бы достиг гораздо большего.

Обработка и интерпретация результатов:

Подсчитав номера соответствующих утверждений и войдя в таблицу-ключ, можно определить степень выраженности авторитарного, либерального или демократического стиля управления.

Таблица 1 - Таблица-ключ

Стиль управления	Номера ответов-утверждений	
------------------	-------------------------------	--

Авторитарный	1, 6, 7, 12, 13, 18, 19, 24, 25, 30, 31, 36, 37, 42, 43, 48, 49, 54, 55, 60	
Либеральный	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20, 23, 26, 29, 32, 35, 38, 41, 44, 47, 50, 53, 56, 59	
Демократический	3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28, 33, 34, 39, 40, 45, 46, 51, 52, 57, 58	

В зависимости от полученных сумм ответов степень выраженности стиля будет различной: минимальная (0-7), средняя (8 - 13}, высокая (14 - 20). Если оценки минимальны по всем трем показателям, стиль считается неустойчивым, неопределенным. У опытного руководителя наблюдается комбинация стилей управления. На наш взгляд, более предпочтительно сочетание авторитарного и демократического стилей управления, когда менеджер применяет гибкие методы работы с людьми и повседневно утверждает эффективный стиль управления.

4. Обработка и анализ результатов исследования

В итоге были получены следующие результаты:

Таблица 2 - Результаты теста «Руководитель глазами подчиненных»

	вопросы	1 группа	2 группа
1	Руководитель – отличный специалист	16	18
2	У меня хорошие взаимоотношения с руководителем	14	15
3	Руководитель – справедливый человек	8	20
4	Руководитель умело обучает меня моим профессиональным обязанностям	12	16
5	Руководитель – чуткий человек	4	8
6	Слово руководителя для меня – закон	14	23
7	Руководитель умело организует мою деятельность	10	20
8	Я вполне доволен руководителем	12	19
9	Руководитель достаточно требователен ко мне	16	23
10	Руководитель всегда может дать разумный совет	10	18
11	Я полностью доверяю руководителю	8	20
12	Оценка руководителя очень важна для меня	8	12
13	Руководитель всегда инициативен и находчив	12	20
14	Работать с руководителем – одно удовольствие	6	12
15	Руководитель уделяет мне много внимания	5	8
16	Руководитель знает мои способности и интересы	12	10
17	Руководитель всегда понимает мое настроение	2	6
18	Руководитель всегда готов выслушать меня и дать совет	8	12
19	Руководитель зря не накажет	12	18
20	Я всегда готов поделиться с руководителем своими мыслями и заботами	4	8

Руководителя как отличного специалиста отметили 16 респондентов из 18 сотрудников 1 группы и 18 респондентов из 23 сотрудников из 2 группы.

Хорошие взаимоотношения с руководителем отметили 14 респондентов 1 группы и 15 респондентов 2 группы. Справедливость руководителя подчеркнули 8 респондентов 1 группы и 20 респондентов 2 группы.

То, что руководитель умело обучает профессиональным обязанностям отметили 12 респондентов 1 группы и 16 респондентов 2 группы.

Чуткость руководителя обозначили 4 респондента 1 группы и 8 респондентов 2 группы. «Слово руководителя для меня – закон» подчеркнули 14 респондентов 1 группы и 23 респондента 2 группы.

Что руководитель умело организует деятельность сотрудников отметили 10 респондентов 1 группы и 20 респондентов 2 группы.

Важной для себя считают оценку руководителя 8 респондентов 1 группы и 12 респондентов 2 группы.

Удовольствием работать с руководителем считают 6 респондентов 1 группы и 12 респондентов 2 группы.

По мнению опрошенных, руководитель знает их способности и интересы: 12 респондентов 1 группы и 10 респондентов 2 группы.

8 респондентов 1 группы и 12 респондентов 2 группы считают, что руководитель всегда готов выслушать их и дать совет.

Справедливость руководителя отмечают 12 респондентов 1 группы и 18 респондентов 2 группы.

Компетентность руководителя, его профессиональное мастерство было оценено сотрудниками в 84 балла из 126 возможных в 1 группе и 120 баллов из 161 возможного во 2 группе.

Эмоциональность руководителя, его умение проявлять чуткость и доброту, внимание и человечность было оценено в 50 баллов из 126 возможных в 1 группе и 81 балл из 161 возможного во 2 группе.



Рисунок 1 - Параметры отношения подчиненных к руководителю компаний
Сбербанка 1 филиала и 2 филиала в баллах

Требовательность и справедливость руководителя, его умение взаимодействовать с подчиненными респонденты оценили в 59 баллов из 108 возможных в 1 группе и 98 баллов из 138 возможных во 2 группе;

На рисунках 2, 3 приведены результаты исследования



Рисунок 2 - Параметры отношения подчиненных к руководителю Сбербанка 1 филиала и 2 филиала в %

Таким образом, ответы на тест можно сгруппировать. Первая группа профессионализм руководителя и его взаимодействие с подчиненными. Здесь сотрудники Сбербанка 1 филиала и 2 филиала ценят в своем руководителе, прежде всего, его компетентность и профессионализм. Также руководители пользуются авторитетом в подчиненных, справедливым и требовательным их считают большая половина опрошенных сотрудников. Но умение доверять подчиненным выполнение важных заданий не является сильной стороной руководителя Сбербанка.

Вторая группа ответов связанная с оценкой качеств личности руководителя и здесь оценивают Коваленок Максима Дмитриевича как чуткого и внимательного человека всего 39,6 % опрошенных сотрудников. У Волкова Валерия Геннадьевича показатели немного больше – 50,3 %.

На втором этапе исследование было проведено определение стиля управления руководителя с помощью самооценки.

Таблица 2 - Результаты определения стиля управления руководителями 1 филиала и 2 филиала с помощью самооценки

Стиль управления	Номера ответов-утверждений	1 группа	2 группа
Авторитарный	1, 6, 7, 12, 13, 18, 19, 24, 25, 30, 31, 36, 37, 42. 43. 48, 49, 54, 55, 60	10	9
Либеральный	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20, 23, 26, 29, 32, 35, 38, 41, 44, 47, 50, 53, 56, 59	5	6
Демократический	3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28, 33, 34, 39, 40, 45, 46, 51, 52, 57, 58	10	18

В зависимости от полученных сумм ответов степень выраженности стиля будет различной: минимальная (0-7), средняя (8 – 13), высокая (14 - 20).



Рисунок 3 - Распределение стилей руководства 1 группа



Рисунок 4 - Распределение стилей руководства 2 группа

Согласно результатам самооценки исследования, у руководителя 2 группы преобладает демократический стиль руководства - (54,5%), Авторитарный (директивный) стиль составляет 27,3%, либеральный (попустительский) стиль – 18,2%.

У руководителя 1 группы определенный стиль не является ярко выраженным. Так, демократический и авторитарный стиль составляют по 40 %, либеральный - 20 %.

Демократический стиль характеризуется распределением полномочий, ответственности и инициативы между руководителем и подчиненными, руководителем и заместителями. Руководитель демократического стиля всегда принимает коллегиальные решения, выясняет мнение коллектива по важным производственным вопросам. Данный стиль характеризуется требовательностью и контролем в сочетании с инициативным и творческим подходом к выполняемой работе и сознательным соблюдением дисциплины, стремление делегировать полномочия и разделить ответственность, демократичность в принятии решений.

Авторитарный стиль управления в большей мере характерен для руководителя 1 группы, что находит свое выражение в высокой централизации руководства, принятии решений единолично. Без его инициативы и его согласия ни одна процедура не сможет быть проведена, не может быть принято никакое решение. Получается, что все бизнес-процессы компании сводятся к нему.

Таким образом, представление руководителей о себе совпадает по большей части с представлением подчинённых о них.

На третьем этапе исследования было проведено оценивание экспертами эффективности деятельности руководителя (приложение). Эксперты должны выразить свое мнение об эффективности работы своего руководителя. В качестве экспертов были приглашены:

- сотрудники 1 группы: главный бухгалтер, старший менеджер, старший техник.
- сотрудники 2 группы: главный бухгалтер, менеджер по закупкам, начальник отдела продаж.

Результаты проведенного исследования представлены на рисунке 5.

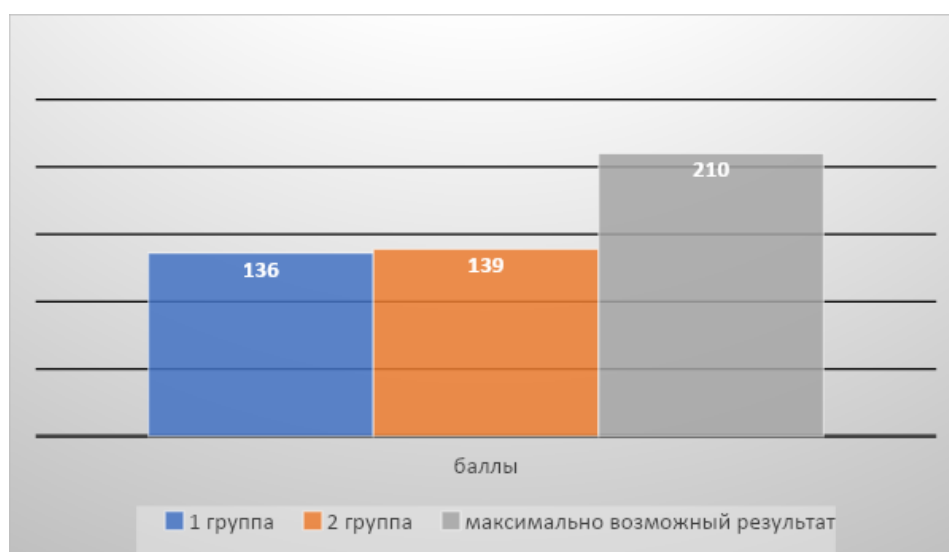


Рисунок 5 - Результаты оценивание экспертами эффективности деятельности руководителя 1 группы и 2 группы в баллах

По результатам экспертного опроса, эффективность руководителей 1 филиала и 2 филиала можно оценить как еще недостаточную - 136-139 баллов из 210 максимальных. Среди проблемных моментов у руководителя 1 группы экспертами были названы: недостаточный уровень стратегического мышления, невысокий уровень делегирования полномочий на подчиненных, недостаточно высокий уровень стремления к инновациям в деятельности компании, высокий уровень восприятия к критике в свой адрес. У руководителя 2 группы проблемные моменты следующие: несдержанность в общении с сотрудниками, невысокий уровень желания положительно мотивировать сотрудников и осуществлять контроль за действиями персонала.

5. Оформление результатов исследования

Выводы по исследованию:

Таким образом, деятельность Сбербанка является эффективной в плане экономических показателей и корпоративного управления. Осуществление Стратегии развития базируется на нормах, которые основаны на технологических инновациях, социальной ответственности и корпоративной культуре. Миссия и цели деятельности банка достигаются с помощью человеческого отношения к своим клиентам и индивидуального подхода. Каждый сотрудник компании имеет возможность осуществить диалог со своим руководством, имеет право на участие в программах развития, карьерный рост и улучшение своего социального положения за счет программ, предлагаемых компанией. Целостная система управления персоналом позволяет банку называться одним из крупнейших работодателей Российской Федерации и предлагать более чем 300 тыс. чел. рабочие места.

Руководитель Сбербанка имеет хороший имидж, сформированный на основании качественной работы, профессионализма и стремления к высотам. Лидеры имеют репутацию деятеля, высококвалифицированного специалиста и по праву занимает свою должность. Имидж Г.О. Грефа только укрепляет положительный образ Сбербанка в глазах, как клиентов, так и конкурентов. Далее рассмотрим технологии, которые используются внутри компании для создания имиджа и его поддержания.

Основываясь на полученных в ходе исследования данных, а также на основе анализа деятельности компании, ее внутренней и внешней среды, можно сделать вывод о том, что текущую ситуацию в компании Сбербанк можно назвать неопределенной. Несмотря на стремление руководства создать качественный образ, сильный имидж лидера банка и репутацию компании номер один, усилия пока что не все успешны.

Заключение

Для того чтобы занять достойное место в деловом мире, нужно не только обладать определенными профессиональными навыками и тем, что мы называем «деловой хваткой», но и отвечать определенным требованиям к внешнему виду, манерам, речи. Одним словом, современному бизнесмену просто необходимо тщательно продумать свой образ, или, как мы сегодня говорим, имидж.

Имидж надо продумывать очень тщательно, ведь впечатление о человеке формируется в течение первых десяти секунд знакомства и первых десяти секунд беседы.

Имидж руководителей компании включает в себя представления о мотивах, намерениях, способностях, ценностных ориентациях, установках, психологических характеристиках на базе восприятия характеристик открытых для наблюдения, таких как социально-демографическая принадлежность, внешность, специфика невербального и вербального поведения, поступки, особенности неосновной деятельности.

От правильности выбора имиджевой маски зависит то, насколько имидж будет подходить корпоративной культуре и насколько он будет эффективным. Второй же фактор влияет на легкость и скорость процесса формирования имиджа, является предпосылкой для гармоничного встраивания имиджевой маски в личность руководителя.

Лидер коллектива – это человек, который эффективно осуществляет процесс формального и/или неформального руководства коллективом. Имидж – сформированный в общественном сознании эмоционально окрашенный образ кого- или чего-либо. Для лидера крайне важно иметь качественно продуманный имидж. Изучив понятие и сущность имиджа, его задачи, структуру, а также изучив влияние имиджа на деятельность предприятий, можно сказать, что имидж является важнейшим фактором, который способствует повышению конкурентоспособности и улучшению отношения потребителей, сотрудников предприятия, представителей власти.

Необходимо уделять внимание формированию положительного имиджа, который будет благоприятно и эффективно воздействовать на деятельность и перспективы развития предприятия, учитывая все нюансы. Место лидера в формировании такого имиджа – лицо компании, так как он должен представлять не только свои интересы, но и интересы компании и показывать ее отношение ко всем ключевым аудиториям. Качественно составленный имидж лидера позволяет создать положительную репутацию компании.

Понятие лидера компании рассматриваем в качестве ее руководителя, так как успешное предприятие не может иметь руководителя, который не является лидером. Личные характеристики имиджа лидера в процессе формирования имиджа предприятия, а,

как следствие, его репутации, играют очень важную роль. Без постоянной и усердной работы над собой, никакой лидер не сможет удержаться в кресле руководителя, так как предприятие будет успешным только в том случае, если его лицо, образ будет поддерживаться качественными PR-технологиями и имиджем руководителя-лидера.

Список литературы

1. Азарова Л.В., Виноградова К.Е., Гаркуша В.Н. Организация коммуникационных кампаний [Текст]: учеб. пособие. – СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2016. – 75 с.
2. Аветисян Х.М. Роль личности руководителя в организации деятельности предприятия // Наука и искусство управления. – М., 2016. - С. 10-12.
3. Агафонова М.С., Костина В.Н. Формирование образа современного руководителя // Современные наукоемкие технологии. - 2014. - № 7-2.- С. 125-126.
4. Аминева А.Д. Методологические проблемы изучения личности руководителя высшего звена // Экономика и социум. - 2015 - № 1-2 (14). - С. 168-170.
5. Антошкина Е.А., Поддубная М.М. Погоня за временем: личность руководителя в наши дни // Вестник Вятского государственного университета.- 2016. - № 6. - С. 5-8.
6. Бабосов Е.М., Трусъ А.А. Социальный портрет современного руководителя // Проблемы управления. - 2015. - № 1. - С. 47-53.
7. Буценко И.Н., Вельгош Н.З. Менеджмент персонала. Терминология[Текст]. – Симферополь: КЭИ, 2016. – С. 9
8. Блохина М.С., Батоврина Е.В. Инновационные компетенции руководителей коммерческих организаций // Управление человеческими ресурсами – основа развития инновационной экономики.- 2015.- № 6. -С. 45-50.
9. Вержибок Г.В., Шупляк В.И. Лидерство в социальном и образовательном пространстве: учебно-методическое пособие[Текст]. – Минск: РИВШ, 2012. – 360 с.
10. Волкова И.А. Различия имиджа и репутации. [Текст]// Корпоративна имиджелогия. – №4, 2013. – С. 23
11. Вербина Г.Г. Эмоциональная сфера личности руководителя в современных условиях // Состояние и перспективы развития инновационных технологий в России и за рубежом. – Чебоксары, 2016. - С. 58-69.
12. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент. 5-е изд. М.: Гардарики, 2017. 528 с.
13. Вранчан Н.А., Жоржолиани Ш.М. Личность руководителя в системе управления // Пути повышения эффективности экономической и
14. социальной деятельности кооперативных организаций.- М., 2015.- С. 112-115.

15. Гайдукова И.Б. Основные компетенции личной эффективности руководителя // Актуальные проблемы социально-гуманитарного и научно-технического знания. - 2014. - № 2.- С. 16-18
16. Герасикова Е.Н. Направления совершенствования процесса организации труда современного руководителя // Проблемы экономики. 2013. № 2. С. 47-48.
17. Гнездилов Г.В., Киселев В.В., Хусяинова З.Н. Я-концепция личности руководителя // Вестник Института мировых цивилизаций. - 2016. - № 12. - С. 180-187