

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего профессионального образования «Казанский
(Приволжский) федеральный университет»

Институт управления и территориального развития

Кафедра общего менеджмента

ПРОГРАММА
учебной дисциплины
«Психология менеджмента»
базовой (общепрофессиональной) части
ФГОС ВПО третьего поколения
по направлению 080200 «Менеджмент»
(квалификация «Бакалавр»)

Казань 2012

Обсуждено на заседании кафедры общего менеджмента от 29 августа 2012 года, протокол № 1

Составитель: к.псх.н., доцент Нагимова А.М.

Рецензенты: к.э.н., доцент Гурьянова Э.А.

к.э.н., старший преподаватель Зайнуллина М.Р.

Программа учебной дисциплины «Психология менеджмента» составлена в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования третьего поколения по направлению 080200 «Менеджмент».

I. Организационно-методический раздел

1. Цель изучения дисциплины

Целью курса является овладение студентами психологическими механизмами эффективного управления, повышение психологической культуры будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности.

2. Задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

- изучение теоретико-методологических основ психологии менеджмента, ознакомление с различными концепциями, основными понятиями и категориями, а также закономерностями психологии менеджмента;

- изучение основных социально-психологических проблем управления и путей их решения;

- формирование у студентов установки на обязательный учет особенностей психологии индивида и группы в управленческой деятельности;

- ознакомление с методами изучения важных социально-психологических характеристик личности и коллектива, профессиональных, межличностных и внутриличностных проблем средствами психологии управления, изучение основ психологии руководителя;

- приобретение теоретических и практических навыков разрешения конфликтных ситуаций.

3. Требования к уровню освоения содержания курса

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основные теоретические подходы к психологическим основам управленческой деятельности;
- основные теоретические положения и ключевые понятия психологии управления как науки;
- психологические методы регулирования взаимоотношений в коллективе в рамках управленческого труда;

уметь:

- оперировать понятиями психологии менеджмента и использовать теоретический материал в практической деятельности;
- разбираться в психологии личности и группы, владеть практическими методами совершенствования внутригрупповых и межличностных взаимоотношений; дисциплины в профессиональной управленческой деятельности;

иметь практические навыки:

- использовать психологические приемы, знания и умения в процессе принятия управленческих решений;
- применить знания и умения, приобретенные в рамках изучения дисциплины в профессиональной управленческой деятельности.

4. Место дисциплины в профессиональной подготовке студентов

Курс «Психология менеджмента» является логичным продолжением курсов «Менеджмент», «Основы менеджмента», «Организационное поведение», «Управление персоналом» и является завершающей в цикле профессиональных дисциплин.

II. Содержание дисциплины

I. Разделы, темы курса и их краткое содержание

Курс состоит из десяти тем, раскрывающих сущность психологии управленческой деятельности, и на разделы не подразделяется.

Тема 1. Психология менеджмента как самостоятельная научная дисциплина

Сложность и многоаспектность управленческого труда. Субъекты и объекты управленческой деятельности. Психологическое содержание управленческой деятельности. Причины возрастания роли психологического начала в управлении. Место психологии менеджмента в системе научного познания. Психология менеджмента как смежная наука. Объект и предмет психологии менеджмента. Связь психологии менеджмента с общей психологией, социальной психологией, теорией управления, экономикой, социологией и другими науками. Основные задачи психологии менеджмента. Методы психологии менеджмента. Проекция психологических знаний в управленческую деятельность. Роль психологии управления в подготовке управленческих кадров, повышении эффективности их деятельности. Появление понятия «психология управления» в 20-е годы XX века. Становление психологии менеджмента как самостоятельной дисциплины. Основные направления современных исследований психологии менеджмента. Деятельностный подход в психологии, использование деятельностного подхода в анализе управленческой деятельности (А.Н.Леонтьев, В.В. Давыдов). Анализ структуры личности руководителя (Б.М.Теплов). Анализ взаимоотношений «руководитель-подчиненный» (К.Левин), «руководитель – организация в целом» (А.И.Китов).

Тема 2. Психологические теории личности

Понятие психологии личности. Личность, индивид, человек. Структура личности. Типы личности. Характер личности. Типы психологической направленности личности. Психология руководителя, психология подчиненного. Психологический портрет личности. Психоаналитическая теория (З.Фрейд). Аналитическая психология Юнга. Бихевиоризм или поведенческая психология. Гуманистическая психология (А.Маслоу). Когнитивизм (Дж.Келли).

Тема 3. Закономерности общения и взаимодействия людей

Понятия общения, социального общения, социального статуса социальной роли. Роль и место социального общения в профессиональной деятельности менеджера. Теория социальных ролей Д.Г.Мида. Структура общения. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная сторона общения. Классификация коммуникативного взаимодействия с точки зрения особенностей психического отражения, с точки зрения сосредоточения интересов сторон, по числу, характеру и степени вовлеченности субъектов в процесс взаимодействия, по организационным формам коммуникативного воздействия. Вербальное и невербальное общение, их особенности. Характерологические особенности невербального общения, трактовка невербальных сигналов. Организация пространства общения, интимная, личная, социальная и общественная зоны общения. Индивидуальные и национальные особенности организации пространства общения. Структура коммуникативного акта. Коммуникационные барьеры. Механический обрыв информации, замещающее-искажающие барьеры, эмоциональные барьеры, барьеры непонимания, стилистические барьеры, логические барьеры непонимания. Приемы повышения эффективности общения, преодоления

коммуникативных барьеров. Психологические ловушки и манипуляции в общении.

Тема 4. Психологические особенности поведения в группах

Взаимодействие в группах. Интеракция, организованная и неорганизованная интеракции. Типы взаимоотношений в группах: семейный, договорный, принудительный (П.Сорокин). Закономерности функционирования группы. Группы членства. Референтные группы. Типология групп по характеру и формам организации деятельности: неорганизованная группа, ассоциация, кооперация, корпорация, коллектив. Типология групп по организации взаимодействия между ее членами: пирамидальная группа, случайная группа, открытая группа, группа синхронного типа. Социальные роли в группах. Методы регулирования конфликтных ситуаций в группах с учетом социальных ролей ее членов. Психология больших групп: массы, толпа, публика. Способы воздействия в больших стихийных группах. Социометрия (Дж.Морено). Социологическое направление (К.Левин). Групповая динамика и внутригрупповые процессы. Основные механизмы командообразования.

Тема 5. Психология переговорного процесса

Сущность переговорного процесса. Основные этапы и фазы переговорного процесса. Психологическая подготовка к переговорам. Организационная сторона переговоров. Модели поведения на переговорах. Метод принципиальных переговоров. Техника аргументации и контраргументации в переговорах.

Тема 6. Управление агрессивным поведением

Понятие и основные теории агрессии. Агрессия как инстинкт. Теория фрустрации – агрессии. Теория смещения при конфликте Миллера. Теория

предпосылок агрессии Берковица. Когнитивные модели агрессивного поведения. Насилие. Прямое и vicарное научение насилию. Теория социального научения Бандуры. Психология усвоения агрессивного поведения. Регуляторы агрессивного поведения. Методы изучения агрессии. Индивидуальные детерминанты агрессии: личность, установки, гендер. Внешние детерминанты агрессии. Социальные детерминанты агрессии. Психологические методы управления агрессией в группе.

Тема 7. Психология влияния

Понятие влияния. Автоматическое влияние. Стереотипное влияние. Стереотипное реагирование. Принцип контрастного восприятия. Принцип социального доказательства. Принцип дефицита. Психологическая структура личности как адресат психологического воздействия. Трудности изменения установок личности. Средства психологического влияния. Убеждение, внушение, заражение, подражание, просьба, принуждение, манипуляция. Манипулирование как реализация корыстных интересов. Сущность и методы манипулирования. Использование социально-психологических средств для манипулирования. Феномен «массовости» и манипулирование. Слухи как средство манипулирования. Причины появления, каналы распространения слухов и методы борьбы с ними. Массовая коммуникация в структуре управления. Власть масс, публики. Власть авторитета. Основные понятия публич-релейшинз. Понятие имиджа. Механизм влияния с использованием методов социально-психологического воздействия.

Тема 8. Психология решения управленческих задач

Сущность и содержание управленческой деятельности. Управляющая подсистема. Управляемая подсистема. Детерминирующие условия и факторы. Взаимосвязи между управляющими и управляемыми

подсистемами. Сущность управленческого труда и психологические особенности принятия решений. Акмеологическая модель управленческой деятельности. Психология управленческих задач, их специфика и особенности. Стили мышления руководителей. Психология мотивации принятия управленческих решений. Методы решения управленческих задач. Метод синтетики. Метод дневников. Метод Гордона. Метод Дельфы. Метод «635». Метод голосования «за-против». Метод утопических игр. Метод Дельбека.

Тема 9. Психология ответственности

Понятие ответственности. Субъекты ответственности. Виды ответственности. «Локус контроля» (Дж.Роттер). Теория казуальной атрибуции (Хайдер). Ответственность за бездействие. Социальная ответственность руководителя. Социализация. Социальные роли руководителя. Интернальность и экстернальность личности.

Тема 10. Психология рекламы

Реклама, виды рекламы, принципы создания рекламы. Пятнадцать правил психологии рекламы. Психологические особенности планирования рекламной кампании. Психологические особенности потребителей рекламной продукции. Манипуляции и психологические уловки, используемые в рекламе.

2. Примерная тематика курсовых работ

1. Возникновение и становление психологии менеджмента как научной дисциплины.
2. Теоретические основы управления поведением людей.
3. Теория бихевиоризма и теория обмена в психологии менеджмента.

4. Теория символического интеракционизма в психологии менеджмента.
5. Психоаналитическая теория З.Фрейда и место его теории в психологии менеджмента.
6. Когнитивный подход в психологии управления.
7. Теория трансактного анализа в психологии управления.
8. Закономерности общения и взаимодействия людей.
9. Психологические закономерности управленческой деятельности.
10. Современные взгляды на психологию управления.
11. Особенности японской психологической модели менеджмента.
12. История развития российской психологической школы управления.
13. Основные тенденции развития психологии американского менеджмента.
14. Основные тенденции развития психологии европейского менеджмента.
15. Понятие и структура общения.
16. Коммуникативная сторона общения: сущность, особенности.
17. Интерактивная сторона общения: сущность, особенности.
18. Перцептивная сторона общения: сущность, особенности.
19. Поведение человека в организации как предмет исследования психологии менеджмента.
20. Социально-психологическое влияние: конформизм, внушаемость, подчинение.
21. Средства и методы психологического воздействия.
22. Ложь и манипуляции как средства психологического воздействия.
23. Поведение человека в организации: методы психологического регулирования.
24. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.

25. Типология сотрудников организации в психологии менеджмента.
26. Менеджер: типология и психологические требования.
27. Власть, авторитет менеджера и стили управления.
28. Теории и типы лидерства.
29. Психологические основы природы и мотивации лидерства.
30. Мышление руководителя и принятие управленческого решения.
31. Взаимодействие в группе: управление коллективом.
32. Психологические основы взаимодействия в группе.
33. Психологические особенности формирования групп и команд.
34. Характеристика особенностей протекания психологических процессов на различных этапах развития коллектива.
35. Психологическая готовность коллектива к эффективной производственной деятельности.
36. Профессиональная готовность сотрудника организации к эффективному выполнению функциональных обязанностей.
37. Психологические детерминанты осознанного поведения работника.
38. Неосознанные регуляторы поведения сотрудника в сложных и экстремальных условиях решения профессиональных задач.
39. Влияние гендерных, этнических, возрастных и психологических особенностей на поведение сотрудников организации.
40. Процессуальные теории мотивации в психологии менеджмента.
41. Содержательные теории мотивации в психологии менеджмента.
42. Социальная и социально-психологическая структура группы.
43. Основные характеристики коллектива: формирование и управление.
44. Эффективность работы группы и коллектива.
45. Психологические аспекты управления малыми социальными группами.
46. Психологические аспекты поведения индивида в больших социальных группах.

47. Психологические особенности поведения индивида в толпе.
48. Массы как объект исследования психологии менеджмента.
49. Публика как объект исследования психологии менеджмента.
50. Психологические особенности адаптации работников.
51. Деловая оценка и работников и планирование карьеры.
52. Психологические основы обучения и переподготовки сотрудников организации.
53. Психологические основы воспитания сотрудников организации.
54. Методы диагностики нервно-психического напряжения в трудовом коллективе.
55. Социометрический метод исследования межличностных эмоциональных отношений.
56. Психология делового общения: виды и функции.
57. Психология делового общения: структура и средства.
58. Коммуникативный процесс в психологии делового общения.
59. Синтоническая модель общения в психологии менеджмента.
60. Манера общения и взаимодействия с людьми.
61. Сущность и виды организационных коммуникаций.
62. Психологическая структура общения сотрудников организации.
63. Психология переговоров как способа управления организацией.
64. Деловые переговоры в психологии общения.
65. Национальные стили ведения переговоров.
66. Законы аргументации и убеждения в деловом общении.
67. Публичная и ораторская речь.
68. Психология эффективного переговорного процесса.
69. Типичные модели поведения на переговорах.
70. Этика и психологические особенности делового общения.
71. Этикет и культура поведения делового человека.
72. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией.

73. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
74. Природа и социальная роль конфликтов.
75. Понятие, виды и функции конфликта.
76. Динамика и стадии конфликта.
77. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
78. Психологический анализ системы управления в хозяйствующей организации.
79. Система управления в организации: психологические критерии оценки.
80. Психологическая характеристика функций управленческой деятельности.
81. Психологический портрет успешного менеджера.
82. Методика изучения ценностных ориентаций работника.
83. Экспертная оценка личностных качеств работника в психологии менеджмента.
84. Психологические особенности развития организационной культуры.
85. Психологические основы управления деловой карьерой в организации.
86. Психологическое содержание понятия лидерства.
87. Психологические основы принятия управленческих решений.
88. Психологические основы кадрового планирования в организации.
89. Психодиагностика в управлении трудовым коллективом: сущность и особенности.
90. Социально-психологический тренинг как метод психологического регулирования.

3. Примерный перечень вопросов и заданий для самостоятельной работы

1. Кем и когда была разработана первая теория «научного управленца»?
2. Назовите имена представителей «движения за научное управление».
3. Приведите примеры различных подходов к управлению.
4. Назовите основные элементы структуры социально-психологических характеристик коллектива.
5. Дайте описания современных взглядов на деятельность руководителя.
6. В чем состоит эффективность управления развитием организации?
7. Что определяет сущность и содержание управленческой деятельности?
8. Назовите составляющие профессионализма управленческого труда в конкретных условиях.
9. Перечислите общие принципы управленческой деятельности.
10. Какие уровни руководства можно выделить по результатам управленческой деятельности?
11. Назовите факторы оптимизации стиля управленческой деятельности.
12. Дайте определения методов решения управленческих задач.
13. Назовите критерии, характеризующие процесс управления.
14. Как соотносятся понятия «личность» и «социальная роль»?
15. Каково соотношение понятий «социальная роль» и «социальный статус»?
16. Почему руководитель и подчиненный считаются социальными ролями?
17. Почему подчиненные и руководители по-разному могут выполнять свои социальные роли в процессе взаимодействия?

18. Какие типы темперамента Вы можете назвать? В чем их характерологические особенности?
19. Назовите основные типы акцентуации характера, в чем их особенности?
20. Что такое групповая динамика?
21. Как называются группы разного уровня развития?
22. Может ли при желании каждый человек стать эффективным руководителем?
23. Как можно измерить креативную направленность личности руководителя, управленца?
24. Назовите социально-психологические аспекты повышения уровня организации труда и управления.
25. Что входит в общую модель руководителя?
26. Какие личностные качества Вы бы отнесли к лидерским качествам? Назовите их.
27. Какие психологические типы руководителя Вы могли бы назвать?
28. Каковы психологические предпосылки успешной карьеры руководителя?
29. Проявления каких качеств у руководителя требует экстремальная ситуация, ситуация риска?
30. Назовите 12 психологических характеристик личности руководителя.
31. Что входит в понятие «профиль личности управленца» и сколько можно построить таких профилей?
32. Чем отличается психологическое влияние от административного воздействия?
33. Что представляет собой типологизация качеств управленца?
34. Какие элементы психологической структуры личности наиболее трудно изменить?

35. Назовите конструктивные способы психологического влияния.
36. Назовите основные формы психологической защиты личности.
37. Почему индивид в некоторых случаях поддается психологическому воздействию, а в некоторых случаях может противостоять ему?
38. Что называется уровнем притязаний человека?
39. В чем Вы видите психологические различия в понятиях «управление персоналом» и «управление человеческими ресурсами»?
40. Назовите структуру личности по З.Фрейду. Проанализируйте поведение индивида исходя из теории личности З.Фрейда.
41. Возможно ли повышение самооценки личности? Если да, какие механизмы можно использовать?
42. Может ли индивид изменить свой темперамент и характер? Обоснуйте свой ответ.
43. Какие методики определения темперамента и характера человека Вы знаете? Назовите их.
44. С каким темпераментом человек чаще будет расположен к конфликтному поведению?
45. Какова роль установок и стереотипов в поведении человека? Дайте перечень установок и стереотипов подчиненных, определяющих их отношение к руководителю и к профессиональной деятельности.
46. В какой мере в реальной управленческой практике в нашей стране руководители склонны учитывать психологические особенности своих подчиненных? Обоснуйте свой ответ и приведите примеры.
47. К каким видам групп можно отнести Вашу студенческую группу? Перечислите и обоснуйте свой ответ.

48. Опираясь на понятие референтной группы, определите, сколько референтных групп может быть у одного человека? Может ли трудовой коллектив быть референтной группой?
49. Приведите перечень неформальных ролей в группе на основе личного опыта или примера.
50. Чем может быть обусловлена психологическая совместимость или несовместимость людей в группах. Перечислите эти факторы.
51. Ваши подчиненные пригласили Вас на день рождения одного из них. Как Вы себя поведете в данной ситуации и почему? В каких управленческих целях можно использовать данную ситуацию?
52. Перечислите возможные неофициальные санкции, которые может использовать группа по отношению к своим членам, отличающимся девиантным поведением?
53. Коллектив организации, которой Вы руководите, еще не сложился. Составьте план мероприятий по сплочению коллектива.
54. Составьте свой рейтинг наиболее значимых личностных качеств руководителя (не менее 5-7 позиций) и обоснуйте их.
55. Назовите эго-состояния человека и как можно измерить профиль эго-состояния руководителя?
56. Можно ли обучиться лидерским качествам? Аргументируйте свой ответ.
57. Возможно ли отнесение уровня интеллектуального развития руководителя к ведущим личностным качествам? Если да, то аргументируйте свою позицию.
58. Какие факторы, влияющие на самооценку руководителя, Вы можете назвать? Приведите примеры.
59. Каких профессиональных качеств чаще всего не хватает молодым руководителям? Являются ли они личностными или ролевыми? Обоснуйте свой ответ.

60. Может ли руководитель демонстрировать те личностные качества, которыми он не обладает? Как Вы думаете, есть ли в этом необходимость?
61. Какие типы характеров Вы знаете? Какие из них в наибольшей степени способствуют раскрытию возможностей руководителя как лидера коллектива?
62. С каким типом руководителя Вы предпочли бы сотрудничать? Дайте его развернутую психологическую характеристику.
63. Какие личностные, психологические качества могут помочь руководителю в стрессовых ситуациях? Обоснуйте свой ответ на примерах.
64. Какой тип руководителя в наибольшей степени не воспринимается подчиненными? Уважать и бояться руководителя - это одно и то же? Обоснуйте свой ответ.
65. От чего зависит эффективность убеждения? Вспомните примеры, когда Вам удавалось убедить другого человека, а также те случаи, когда это не удавалось. Как можно объяснить данные результаты?
66. В чем специфика внушения как способа психологического влияния? Перечислите факторы, повышающие эффективность внушения.
67. В каких случаях может наблюдаться эффект «психологического заражения» в управленческой деятельности? Приведите примеры. Назовите основные психологические качества руководителя, необходимые для использования данного метода.
68. Может ли просьба выступать как метод эффективного влияния на поведение человека или группы? Если да, то в каких случаях? Приведите примеры.
69. Что такое деловое общение?
70. Перечислите основные техники делового общения.

71. Как проводится деловое обсуждение?
72. Что такое конфликт и конфликтное взаимодействие?
73. Назовите стратегии поведения в конфликте.
74. Какие типовые способы урегулирования конфликтов Вы знаете?
75. Чем отличается лидер от руководителя?
76. Назовите стили руководства и опишите их применение в коллективном управлении.
77. В чем состоят системные принципы подбора команды управления?

4. Примерный перечень вопросов к экзамену

Тестовые задания находятся в УМК дисциплины на кафедре, электронный вариант – в библиотеке.

III. Распределение часов курса по темам и видам работ

№	Наименование раздела и темы	Из них				
		Аудиторных занятий				самостоятельная работа
		Всего	лекции	семинарские занятия	индивидуальные занятия	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Психология менеджмента как самостоятельная научная дисциплина	8	2	2		4
2.	Психологические теории личности	16	4	4	4	4
3.	Закономерности общения и взаимодействия людей	12	2	2		8
4.	Психологические особенности поведения в группах	10	2	2	2	4
5.	Психология переговорного процесса	10	2	2	2	4

6.	Управление агрессивным поведением	10	2	2		4
7.	Психология влияния	8	2	2	2	4
8.	Психология решения управленческих задач	8	2	2		4
9.	Психология ответственности	8	2	2		4
10.	Психология рекламы	10	2	2	2	4
	ИТОГО	100	22	22	12	44

IV. Форма итогового контроля

Экзамен.

V. Учебно-методическое обеспечение курса

1. Рекомендуемая литература (основная)

1. Карпов А.В. Психология менеджмента: уч.пособие для вузов. - М.: Изд-во Гардарики, 2007.
2. Никуленко Т.Г. Психология менеджмента: уч.пособие. - М.: Изд-во Феникс, 2007.
3. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности /Под ред. Никифорова Г.С.: учебник для вузов. 2-е изд. - СПб.: Речь, 2007.

2. Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Жариков Е.С. Психология управления. Книга для руководителя и менеджера по персоналу. – М.: МЦФЭС, 2005.
2. Полукаров В.Л., Петрушин В.И. Психология менеджмента: уч.пособие. - М.: Изд-во Кно-Рус, 2008.
3. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса: уч.пособие. - М.: Изд-во Дашков и К, 2007.
4. Столяренко Л.Д. Психология управления: уч.пос. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005.
5. Шарухин А.П. Психология менеджмента: уч.пос. - Спб.: Речь, 2005.

3. Перечень обучающих и контролирующих компьютерных программ не предусмотрен