

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

**Программа дисциплины**  
Психология управления Б1.Б.24

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Нагимова А.М.

**Рецензент(ы):**

Гурьянова Э.А., Зайнуллина М.Р.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Палей Т. Ф.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 949919018

Казань  
2018

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) профессор, д.н. (доцент) Нагимова А.М. кафедра общего менеджмента Институт управления, экономики и финансов , AMNagimova@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

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

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.Б.24 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

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

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-4 (профессиональные компетенции)	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ПК-1 (профессиональные компетенции)	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
ПК-2 (профессиональные компетенции)	владением различными способами решения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- законов развития природы, общества и мышления;
- основные теоретические положения и ключевые понятия психологии управления как науки;
- психологические методы регулирования взаимоотношений в коллективе в рамках управленческого труда;

2. должен уметь:

- оперировать знаниями законов развития природы, общества и мышления в профессиональной деятельности;
- критически оценивать личные достоинства и недостатки;
- находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность;
- учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности;
- анализировать социально-значимые проблемы и процессы;
- участвовать в разработке стратегии управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию;
- использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач;
- оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений;

### 3. должен владеть:

навыками:

- готовности к кооперации с коллегами, работе в коллективе;
- осуществлять деловое общение, публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;
- различными способами разрешения конфликтных ситуаций;
- анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций;
- участвовать в разработке маркетинговой стратегии организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию.

### 4. должен демонстрировать способность и готовность:

- использования знаний, умений и навыков, полученных в рамках изучения дисциплины в практической деятельности;
- использования знаний, умений и навыков, полученных в рамках изучения дисциплины в целях личностного роста и саморазвития;
- применения знаний в области психологии менеджмента в научно-исследовательской деятельности.

## 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 5 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

#### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Психология управления как самостоятельная научная дисциплина	5		2	2	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Тема 2. Психологические теории личности	5		2	2	0	Контрольная работа
3.	Тема 3. Тема 3. Закономерности общения и взаимодействия людей	5		2	2	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Тема 4. Психологические особенности поведения в группах	5		2	2	0	Контрольная работа
5.	Тема 5. Тема 5. Психология переговорного процесса	5		2	2	0	Устный опрос
6.	Тема 6. Тема 6. Управление агрессивным поведением	5		2	2	0	Устный опрос
7.	Тема 7. Тема 7. Психология влияния	5		2	2	0	Реферат
8.	Тема 8. Тема 8. Психология решения управленческих задач	5		2	2	0	Реферат
9.	Тема 9. Тема 9. Психология ответственности	5		2	2	0	Реферат
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	Зачет
	Итого			18	18	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Тема 1. Психология управления как самостоятельная научная дисциплина

###### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Тема 1. Психология управления как самостоятельная научная дисциплина Сложность и многоаспектность управленческого труда. Субъекты и объекты управленческой деятельности. Психологическое содержание управленческой деятельности. Методы психологии менеджмента. Роль психологии управления в подготовке управленческих кадров, повышении эффективности их деятельности.

###### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

Тема 1. Психология управления как самостоятельная научная дисциплина. 1. Объект и предмет курса, основные теоретические понятия. 2. Методы психологии управления. 3. Психологические закономерности управленческой деятельности.

## **Тема 2. Психологические теории личности**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Тема 2. Психологические теории личности Понятие психологии личности. Личность, индивид, человек. Психология руководителя, психология подчиненного. Психологический портрет личности. Психоаналитическая теория Аналитическая психология Юнга. Бихевиоризм или поведенческая психология. Гуманистическая психология

### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Тема 2. Психологические теории личности. 1. Понятие психологии личности. Структура личности. 2. Психология руководителя. Психология подчиненного. 3. Психологический портрет личности. 4. Теории личности (Фрейдизм, аналитическая психология К. Юнга, бихевиоризм, гуманистическая психология А. Маслоу, когнитивизм Дж. Келли)

## **Тема 3. Закономерности общения и взаимодействия людей**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

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.Мид. Структура общения. Приемы повышения эффективности общения, преодоления коммуникативных барьеров. Психологические ловушки и манипуляции в общении.

### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Тема 3. Закономерности общения и взаимодействия людей. 1. Теоретические аспекты социального общения. 2. Теория социальных ролей Д. Мид. 3. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. 4. Психологические ?ловушки? и манипуляции в общении. 5. Приемы повышения коммуникативного взаимодействия.

## **Тема 4. Психологические особенности поведения в группах**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Тема 4. Психологические особенности поведения в группах Взаимодействие в группах. Интеракция, организованная и неорганизованная интеракции. Закономерности функционирования группы. Психология больших групп: массы, толпа, публика. Способы воздействия в больших стихийных группах. Социометрия. Социологическое направление .

### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Тема 4. Психологические особенности поведения в группах. 1. Психология больших групп. 2. Способы воздействия в стихийных группах. 3. Психология малых групп. Социометрическое направление. Социологическое направление. Школа групповой динамики К. Левина. 4. Групповая динамика. Основные механизмы командообразования.

## **Тема 5. Психология переговорного процесса**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Тема 5. Психология переговорного процесса Сущность переговорного процесса. Основные этапы и фазы переговорного процесса. Модели поведения на переговорах. Метод принципиальных переговоров. Техника аргументации и контраргументации в переговорах.

### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Тема 5. Психология переговорного процесса. 1. Переговорный процесс. Основные этапы и фазы. Психологическая подготовка к переговорам. 2. Модели поведения на переговорах. 3. Метод принципиальных переговоров. 4. Техника аргументации и контраргументации.

## **Тема 6. Управление агрессивным поведением**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Тема 6. Управление агрессивным поведением Понятие и основные теории агрессии. Агрессия как инстинкт. Теория фрустрации ? агрессии. Когнитивные модели агрессивного поведения. Насилие. Теория социального научения Бандуры. Методы изучения агрессии.

### **практическое занятие (2 часа(ов)):**



Тема 6. Управление агрессивным поведением. 1. Понятия и основные теории агрессии. Агрессия как инстинкт. 2. Теория фрустрации-агрессии. Теория смещения при конфликте Миллера. Теория предпосылов агрессии Берковица. 3. Когнитивные модели агрессивного поведения. Прямое и викарное научение насилию. Теория социального научения Бандуры. 4. Психология усвоения агрессивного поведения. 5. Регуляторы агрессивного поведения. 6. ?Методы изучения агрессии. 7. Индивидуальные детерминанты агрессии. 8. Управление агрессией.

#### **Тема 7. Тема 7. Психология влияния**

##### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Тема 7. Психология влияния Понятие влияния. Автоматическое влияние. Стереотипное влияние. Стереотипное реагирование. Принцип контрастного восприятия. Принцип социального доказательства. Принцип дефицита. Власть масс, публики. Власть авторитета.

##### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Тема 7. Психология влияния. 1. Понятие влияния. Автоматическое влияние. Стереотипное влияние. Стереотипное реагирование. 2. Принцип контрастного восприятия. Принцип социального доказательства. Принцип дефицита. 3. Власть масс, публики. 4. Власть авторитета.

#### **Тема 8. Тема 8. Психология решения управленческих задач**

##### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Тема 8. Психология решения управленческих задач Сущность и содержание управленческой деятельности. Управляющая подсистема. Управляемая подсистема. Сущность управленческого труда и психологические особенности принятия решений. Психология мотивации принятия управленческих решений. Методы решения управленческих задач.

##### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Тема 8. Психология решения управленческих задач. 1. Психология управленческих задач, их специфика и особенности. 2. Стили мышления руководителей. 3. Психология мотивации принятия управленческих решений.

#### **Тема 9. Тема 9. Психология ответственности**

##### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Тема 9. Психология ответственности Понятие ответственности. Субъекты ответственности. Виды ответственности. Социальная ответственность руководителя. Социализация. Социальные роли руководителя.

##### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Тема 9. Психология ответственности. 1. Понятие ответственности. Виды ответственности. 2. Лocus контроля. 3. Теория казуальной атрибуции. 4. Ответственность за бездействие. Социальная ответственность руководителя.

### **4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Тема 1. Психология управления как самостоятельная научная дисциплина	5		подготовка к устному опросу	4	Устный опрос
2.	Тема 2. Тема 2. Психологические теории личности	5		подготовка к контрольной работе	4	Контрольная работа

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
3.	Тема 3. Тема 3. Закономерности общения и взаимодействия людей	5		подготовка к устному опросу	4	Устный опрос
4.	Тема 4. Тема 4. Психологические особенности поведения в группах	5		подготовка к контрольной работе	4	Контрольная работа
5.	Тема 5. Тема 5. Психология переговорного процесса	5		подготовка к устному опросу	4	Устный опрос
6.	Тема 6. Тема 6. Управление агрессивным поведением	5		подготовка к устному опросу	4	Устный опрос
7.	Тема 7. Тема 7. Психология влияния	5		подготовка к реферату	4	Реферат
8.	Тема 8. Тема 8. Психология решения управленческих задач	5		подготовка к реферату	4	Реферат
9.	Тема 9. Тема 9. Психология ответственности	5		подготовка к реферату	4	Реферат
	Итого				36	

### 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

деловые и ролевые игры, психологические и иные тренинги

### 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

#### Тема 1. Тема 1. Психология управления как самостоятельная научная дисциплина

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Объект и предмет курса, основные теоретические понятия. 2. Методы психологии управления. 3. Психологические закономерности управленческой деятельности

#### Тема 2. Тема 2. Психологические теории личности

Контрольная работа , примерные вопросы:



Контрольная работа на тему "Управленческий аспект деятельности руководителя". Вопросы к контрольной работе  
Вариант 1  
1. Назовите основные элементы структуры социально-психологических характеристик коллектива.  
2. Перечислите общие принципы управленческой деятельности.  
Вариант 2  
1. Дайте описания современных взглядов на деятельность руководителя.  
2. Какие уровни руководства можно выделить по результатам управленческой деятельности?  
Вариант 3  
1. В чем состоит эффективность управления развитием организации?  
2. Назовите факторы оптимизации стиля управленческой деятельности. Приведите примеры.  
Вариант 4  
1. Что определяет сущность и содержание управленческой деятельности?  
2. Дайте определения методов решения управленческих задач.  
Вариант 5  
1. Назовите составляющие профессионализма управленческого труда в конкретных условиях.  
2. Назовите критерии, характеризующие процесс управления.

### **Тема 3. Тема 3. Закономерности общения и взаимодействия людей**

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Что такое социальное общение? Его особенности и виды.  
2. Три стороны социального общения.  
3. Особенности социальных коммуникаций, виды социальных коммуникаций.  
4. Интерактивная сторона социального общения.  
5. Социальные перцепции и их место в общении.

### **Тема 4. Тема 4. Психологические особенности поведения в группах**

Контрольная работа , примерные вопросы:

Контрольная работа на тему "Психологические аспекты деятельности руководителя". Вопросы к контрольной работе  
Вариант 1  
1. Как соотносятся понятия ?личность? и ?социальная роль??  
2. Как называются группы разного уровня развития? Опишите их.  
3. Какие личностные качества Вы бы отнесли к лидерским качествам? Назовите их.  
Вариант 2  
1. Каково соотношение понятий ?социальная роль? и ?социальный статус?? Почему руководитель и подчиненный считаются социальными ролями?  
2. Может ли при желании каждый человек стать эффективным руководителем? Обоснуйте свою точку зрения.  
3. Какие психологические типы руководителя Вы могли бы назвать?  
Вариант 3  
1. Почему подчиненные и руководители по-разному могут выполнять свои социальные роли в процессе взаимодействия?  
2. Как можно измерить креативную направленность личности руководителя, управленца?  
3. Каковы психологические предпосылки успешной карьеры руководителя?  
Вариант 4  
1. Какие типы темперамента Вы можете назвать? В чем их психологические особенности? Назовите основные типы акцентуации характера, в чем их особенности?  
2. Назовите социально-психологические аспекты повышения уровня организации труда и управления.  
3. Проявления каких качеств у руководителя требует экстремальная ситуация, ситуация риска?  
Вариант 5  
1. Что такое групповая динамика?  
2. Что входит в общую модель руководителя? Опишите.  
3. Назовите 12 психологических характеристик личности руководителя.  
Вариант 6  
1. Что входит в понятие ?профиль личности управленца? и сколько можно построить таких профилей?  
2. Чем отличается психологическое влияние от административного воздействия?  
3. Что представляет собой типологизация качеств управленца?  
Вариант 7  
1. Какие элементы психологической структуры личности наиболее трудно изменить? Обоснуйте ваш ответ.  
2. Назовите конструктивные способы психологического влияния.  
3. Назовите основные формы психологической защиты личности.  
Вариант 8  
1. Почему индивид в некоторых случаях поддается психологическому воздействию, а в некоторых случаях может противостоять ему? Объясните вашу позицию.  
2. Что называется, уровнем притязаний человека?  
3. В чем Вы видите психологические различия в понятиях ?управление персоналом? и ?управление человеческими ресурсами??

### **Тема 5. Тема 5. Психология переговорного процесса**

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Что такое переговоры в управлении?  
2. Особенности психологической подготовки к переговорам.  
3. Переговоры с позиции силы и с позиции слабости. Особенности и недостатки.  
4. Гарвардский метод в переговорах. Четыре основных элемента, особенности.

### **Тема 6. Тема 6. Управление агрессивным поведением**

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Теория фрустрации-агрессии. 2. Роль руководителя в управлении агрессией в коллективе. 3. Теория смещения при конфликте Миллера. 4. Теория предпосылов агрессии Берковица. 5. Агрессия как инстинкт. 6. Адаптация человека к организационному окружению и изменение его поведения. 7. Когнитивные модели агрессивного поведения.

### **Тема 7. Психология влияния**

Реферат, примерные вопросы:

1. Возникновение и становление психологии управления 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 транзактного 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.

### **Тема 8. Психология решения управленческих задач**

Реферат, примерные вопросы:

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.

## **Тема 9. Психология ответственности**

Реферат , примерные вопросы:

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.

## **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

Примерный перечень вопросов на зачет

1. Закономерности общения.
2. Понятия человек, индивидуальность, личность.
3. Психологические теории личности: бихевиоризм (И.П. Павлов, Скиннер).
4. Парадигма классического обуславливания по Павлову.
5. Респондентное поведение.
6. Позитивное и негативное подкрепление и наказание.
7. Понятие социального общения.
8. Социальный статус. Социальная роль.
9. Структура общения.
10. Коммуникативная сторона общения. Коммуникация и информация. Деформирование информации.
11. Интеракция общения. Типы взаимодействия.
12. Механизмы восприятия (идентификация, эмпатия, рефлексия).
13. Эффекты восприятия (стереотипизация, "эффект ореола").
14. Качества личности, важные для общения.
15. Понятие малой группы. Критерии малой группы. Оптимальный размер группы.
16. Особенности поведения человека в группе.
17. Теория "человеческих отношений" (Э.Мэйно).
18. Групповые нормы поведения.
19. Виды малых групп. Референтная группа.
20. Особенности поведения лидера и аутсайдера в группе.
21. Социально-психологический климат в группе. Коллектив.
22. Понятие влияния. Стереотипное реагирование.

23. Принцип контрастного восприятия.
24. Правило взаимного обмена.
25. Обязательство и последовательность.
26. Власть публики (социальное доказательство).
27. Принципы благорасположения.
28. Принцип ассоциации.
29. Власть авторитета.
30. Понятие стресса. Профессиональный стресс.
31. Модели стресса. Стресс как реакция. Общий адаптационный синдром.
32. Стресс как внешний стимул. Стрессоустойчивость.
33. Причины и признаки стресса.
34. Приспособление к стрессу. Преодоление и профилактика стресса
35. Понятие экстремальной ситуации. Опасная ситуация. Несчастный случай.
36. Управленческие задачи, их специфика и особенности. Стили мышления руководителей.
37. Мотивация принятия управленческих решений.
38. Виды управленческих решений: индивидуальные и коллективные решения.
39. Принципы принятия коллективных решений. Психологические особенности группового мышления.
40. Интуитивные и рациональные решения. Оптимальное решение.
41. Понятие "инженерная психология".
42. Правила эффективного руководства.
43. Правила поведения подчиненного.
44. Методы поощрения работников.
45. Понятие ответственности. Субъекты ответственности.
46. Ответственность за бездействие. Социальная ответственность руководителя.
47. Понятие и особенности вербальной коммуникации.
48. Содержание мотивационного процесса.
49. Социально-психологическое соотношение понятий "лидер" и "менеджер".
50. Харизматическая теория лидерства.
51. Понятие и функции конфликта.
52. Классификация конфликтов.
53. Понятие и основные функции рекламы.
54. Основные разновидности рекламы.
55. Основные методы изучения мотивов поведения покупателей.
56. Основные элементы социально-психологического механизма воздействия рекламы на человека.
57. Современные представления об экстремальной ситуации.
58. Роль руководителя в коллективе.
59. Адаптация человека к организационному окружению и изменение его поведения.
60. Ролевой аспект взаимодействия человека и организационного окружения.

### **7.1. Основная литература:**

- 1) Папкина О.В. Деловые коммуникации: Учебник / Папкина О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. ISBN: 978-5-9558-0301- 2 ISBN-online: 978-5-16-100641-2 URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>

2) Резник С.Д. Менеджмент. Книга пятая. Управление человеческим потенциалом в системах высшего образования, подготовки и аттестации научных кадров : избр. статьи / С.Д. Резник. ? М. : ИНФРА-М, 2017. ? 335 с. ? (Научная мысль). ? ISBN 978-5-16-011923-6 ISBN-online 978-5-16-104458-2 [www.dx.doi.org/10.12737/19447](http://www.dx.doi.org/10.12737/19447).  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=546111>

3. Островский Э. В. Психология менеджмента: Учебное пособие / Э.В. Островский; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. -М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. -240 с.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=428132>

## **7.2. Дополнительная литература:**

3) Асмолова М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие / Асмолова М.Л., - 3-е изд. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 248 с.: 60x88 1/16. - (Президентская программа подготовки управленческих кадров) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-369-01543-8. - ISBN 978-5-369-01543-8, ISBN-online 978-5-16-104500-8 URL:  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=542559>

4) Ребров А.В. Ребров А.В. Мотивация и оплата труда. Современные модели и технологии : учеб. пособие / А.В. Ребров. ? М. : ИНФРА-М, 2017.? 346 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат).? [www.dx.doi.org/10.12737/20622](http://www.dx.doi.org/10.12737/20622). ISBN 978-5-16-012069-0 ISBN-online 978-5-16-104771-2 URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=760348>

## **7.3. Интернет-ресурсы:**

1. Психология менеджмента - <http://www.grandars.ru/college/ekonomika-firmy/psihologiya-menedzhmenta.html>
2. Овчарова Р.В. Психология менеджмента - <http://osp.kgsu.ru/ovri/menedg.pdf>
3. Ревская Н.Е. Психология менеджмента. Конспект лекций. - <http://www.psyinst.ru/library.php?part=article&id=1452>
4. Карпов А.В. Психология менеджмента - <http://www.spbk-spo.com/new/psihologiya/karpov.pdf>
5. Психология менеджмента. - [http://abc.vvsu.ru/Books/psihol\\_mened/page0002.asp](http://abc.vvsu.ru/Books/psihol_mened/page0002.asp)

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Психология управления" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:



Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

Для проведения занятия требуется проектор и ноутбук.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Нагимова А.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Гурьянова Э.А. \_\_\_\_\_

Зайнуллина М.Р. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.