

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕврАзЭС**»

Дата подписания: 23.10.2022 22:26:14

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология управления

(наименование дисциплины)

Направление подготовки/Специальность 38.05.02 Таможенное дело

Квалификация выпускника Специалист таможенного дела

Направленность (профиль) Таможенное дело

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Психология управления» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы специалитета.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Психологические особенности профессиональной деятельности таможенных служащих.

Предмет, объект и задачи психологии деятельности таможенных служащих. Связи с другими дисциплинами. Психологические закономерности управленческой деятельности: неопределенность отклика, неадекватность отображения человека человеком, неадекватность самооценки, расщепление смысла управленческой информации, самосохранение, компенсация. Психологические особенности таможенного контроля товаров, перевозимых железнодорожным, водным, автомобильным и воздушным видами транспорта. Система психологического обеспечения сотрудников таможенной службы: отбор, сопровождение, реабилитация. Специфика ментальности российских государственных (таможенных) служащих. Функции управления и социальные роли в деятельности таможенного служащего. Типичные психологические ошибки в деятельности сотрудника организации. Внутренняя среда органа таможенной службы: организационная культура и корпоративная культура.

Тема 2. Психология общения. Структура общения.

Предмет психологии общения. Виды общения и проблема субъекта общения. Вербальные и невербальные средства общения. Интерпретация невербальной информации в деловом общении: превосходство, привлекательность и отношение к партнеру – факторы формирования первого впечатления. Роль социальной стереотипизации в механизмах взаимовосприятия. Механизмы объективного понимания партнера: эмпатия, идентификация, аттракция, рефлексия и каузальная атрибуция. Психотехнологии обмена деловой информацией. Дистанция и позиция в общении. Уверенность как результат отношения к себе и окружающим. Основные способы управленческих влияний: внушение, убеждение, принуждение, манипуляция, критика.

Тема 3. Психология управления личностными и межличностными конфликтами.

Признаки и структура конфликтов. Причины и классификация конфликтов. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов. Конфликтогенные акцентуации характера. Чувство неполноценности и психологические комплексы в генезе конфликтов. Система ценностных ориентаций человека и конфликты. Стратегии совладания с конфликтными ситуациями. Механизмы психологической защиты и копинг-механизмы (копинг-ресурсы) человека. Типология конфликтных личностей. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соревнование, приспособление, компромисс, избегание, сотрудничество. Жизненные кризисы и кризисы профессионального становления. Психологические особенности конфликтных ситуаций, возникающих в процессе таможенного контроля товаров. «Кодекс поведения» должностных лиц

ТО в конфликте. Манипулирование и влияние. Негативные и позитивные последствия конфликта в группе. Технологии управления личностными и межличностными конфликтами. Переговоры в управлении конфликтами. Организационные технологии управления конфликтами.

Тема 4. Стресс-менеджмент и управление работоспособностью.

Причины и фазы развития эмоционального и системного стресса. Когнитивные, эмоциональные, поведенческие и физиологические признаки психологического стресса. Субъективизм и способы объективизации восприятия. Психологические типы (типы А и Б, экстра- и интроверсия, гендерные особенности) личности как факторы разрушительного действия стресса. Синдром выученной беспомощности в деятельности сотрудников организации. Основные направления повышения, сохранения и восстановления работоспособности специалиста: развитие профессионально важных качеств в процессе обучения и психологического сопровождения; регламентация режима труда, отдыха и питания; минимизация неблагоприятного действия факторов труда; неспецифические и специфические воздействия на гомеостатические механизмы; фармакологическая коррекция. Методы соматической и психофизиологической коррекции работоспособности: физические упражнения, использование тренажеров, аксонорефлекторное воздействие на биологические активные точки кожи, нормо- и гипобарическая гипоксия, контрастные температурные воздействия, физиотерапия, психическая саморегуляция, дыхательные упражнения, аутогенная тренировка. Методы психологической коррекции работоспособности: перцептивные (изменение и регуляция восприятия), коммуникативные (коррекция стиля взаимодействия), аксиологические (анализ уязвимых сторон личности, изменение жизненных стереотипов и системы ценностей), релаксационные (медитативные), двигательные.

Тема 5. Психологические основы руководства и лидерства в организации.

Рольевые теории в управлении. Лидерство и руководство как социально-психологические феномены. Харизматическая, ситуационная и синтетическая теории лидерства. Общие и специфические функции руководителя: управляющий, менеджер, специалист. Психология индивидуального стиля управления. Объективные и субъективные факторы, определяющие стиль руководителя. Психологические аспекты авторитарного, демократического и либерального стилей управления. Характер, темперамент, способности, авторитет и опыт руководителя как детерминанты успешного управления. Виды ориентации руководителей (на задачу и на людей). Барьеры «авторитета», «избегания» и «понимания» - психологические препятствия общения. Ситуативный стиль управления: взаимообусловленность управленческих техник и уровня психолого-профессионального развития сотрудника. Формы власти руководителя и лидера: вознаграждение, принуждение, легитимность, референтность, экспертиза. Психология «нового» лидерства (Эрик Хеллманн). Корпоративная культура и управление социально-психологическим климатом организации.

Тема 6. Психологические аспекты мотивирования и стимулирования.

Потребности, мотивация труда и выполнение работы. Диспозиционные теории мотивации (Маслоу, Алдерфера, Герцберга, Мак-Клелланда). Когнитивные теории мотивации (общих ожиданий, Адамса, Лока). Модель подкрепления и мотивация труда. Удовлетворенность работой и текучесть кадров. Преданность сотрудников организации и отношение организации к сотрудникам. Способы и методика оценки степени мотивации. Материальное и нематериальное стимулирование. Мотивация и социально-психологическая совместимость. Система социальной регуляции поведения и деятельности: позиция, роль, нормы, ожидания, ценности, установки, прямые и

косвенные методы воздействия на личность. Характеристики мотивированной деятельности: усилия, старания, настойчивость, добросовестность, направленность. Целостная система мотивирования: привлечение, удержание, интенсификация деятельности. Принципы эффективного стимулирования: долговременность, сочетание материальных и моральных влияний, использование индивидуальных и коллективных приемов. Монетарные стимулы: заработная плата, премии, надбавки, бонусы. Зависимость мотивации к достижению профессиональной цели от степени сознания. Миссия организации и корпоративная культура как факторы мотивирования.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

Лекция 1. Тема 1. Психологические особенности профессиональной деятельности таможенных служащих.

Предмет, объект и задачи психологии деятельности таможенных служащих. Связи с другими дисциплинами. Психологические закономерности управленческой деятельности: неопределенность отклика, неадекватность отображения человека человеком, неадекватность самооценки, расщепление смысла управленческой информации, самосохранение, компенсация. Психологические особенности таможенного контроля товаров, перевозимых железнодорожным, водным, автомобильным и воздушным видами транспорта. Система психологического обеспечения сотрудников таможенной службы: отбор, сопровождение, реабилитация. Специфика ментальности российских государственных (таможенных) служащих. Функции управления и социальные роли в деятельности таможенного служащего. Типичные психологические ошибки в деятельности сотрудника организации. Внутренняя среда органа таможенной службы: организационная культура и корпоративная культура.

Лекция 2. Тема 2. Психология общения. Структура общения.

Предмет психологии общения. Виды общения и проблема субъекта общения. Вербальные и невербальные средства общения. Интерпретация невербальной информации в деловом общении: превосходство, привлекательность и отношение к партнеру – факторы формирования первого впечатления. Роль социальной стереотипизации в механизмах взаимовосприятия. Механизмы объективного понимания партнера: эмпатия, идентификация, аттракция, рефлексия и каузальная атрибуция. Психотехнологии обмена деловой информацией. Дистанция и позиция в общении. Уверенность как результат отношения к себе и окружающим. Основные способы управленческих влияний: внушение, убеждение, принуждение, манипуляция, критика.

Лекция 3. Психология управления личностными и межличностными конфликтами.

Признаки и структура конфликтов. Причины и классификация конфликтов. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов. Конфликтогенные акцентуации характера. Чувство неполноценности и психологические комплексы в генезе конфликтов. Система

ценностных ориентаций человека и конфликты. Стратегии совладания с конфликтными ситуациями. Механизмы психологической защиты и копинг-механизмы (копинг-ресурсы) человека. Типология конфликтных личностей. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соревнование, приспособление, компромисс, избегание, сотрудничество. Жизненные кризисы и кризисы профессионального становления. Психологические особенности конфликтных ситуаций, возникающих в процессе таможенного контроля товаров. «Кодекс поведения» должностных лиц ТО в конфликте. Манипулирование и влияние. Негативные и позитивные последствия конфликта в группе. Технологии управления личностными и межличностными конфликтами. Переговоры в управлении конфликтами. Организационные технологии управления конфликтами.

Лекция 4 и 5. Стресс-менеджмент и управление работоспособностью.

Причины и фазы развития эмоционального и системного стресса. Когнитивные, эмоциональные, поведенческие и физиологические признаки психологического стресса. Субъективизм и способы объективизации восприятия. Психологические типы (типы А и Б, экстра- и интроверсия, гендерные особенности) личности как факторы разрушительного действия стресса. Синдром выученной беспомощности в деятельности сотрудников организации. Основные направления повышения, сохранения и восстановления работоспособности специалиста: развитие профессионально важных качеств в процессе обучения и психологического сопровождения; регламентация режима труда, отдыха и питания; минимизация неблагоприятного действия факторов труда; неспецифические и специфические воздействия на гомеостатические механизмы; фармакологическая коррекция. Методы соматической и психофизиологической коррекции работоспособности: физические упражнения, использование тренажеров, аксонорефлекторное воздействие на биологические активные точки кожи, нормо- и гипобарическая гипоксия, контрастные температурные воздействия, физиотерапия, психическая саморегуляция, дыхательные упражнения, аутогенная тренировка. Методы психологической коррекции работоспособности: перцептивные (изменение и регуляция восприятия), коммуникативные (коррекция стиля взаимодействия), аксиологические (анализ уязвимых сторон личности, изменение жизненных стереотипов и системы ценностей), релаксационные (медитативные), двигательные.

Лекция 6. Психологические основы руководства и лидерства в организации.

Рольевые теории в управлении. Лидерство и руководство как социально-психологические феномены. Харизматическая, ситуационная и синтетическая теории лидерства. Общие и специфические функции руководителя: управляющий, менеджер, специалист. Психология индивидуального стиля управления. Объективные и субъективные факторы, определяющие стиль руководителя. Психологические аспекты авторитарного, демократического и либерального стилей управления. Характер, темперамент, способности, авторитет и опыт руководителя как детерминанты успешного управления. Виды ориентации руководителей (на задачу и на людей). Барьеры «авторитета», «избегания» и «понимания» - психологические препятствия общения. Ситуативный стиль управления: взаимообусловленность управленческих техник и уровня психолого-профессионального развития сотрудника. Формы власти руководителя и лидера: вознаграждение, принуждение, легитимность, референтность, экспертиза. Психология «нового» лидерства (Эрик Хеллманн). Корпоративная культура и управление социально-психологическим климатом организации.

Лекция 7. Психологические основы руководства и лидерства в организации.

Рольевые теории в управлении. Лидерство и руководство как социально-психологические

феномены. Харизматическая, ситуационная и синтетическая теории лидерства. Общие и специфические функции руководителя: управляющий, менеджер, специалист. Психология индивидуального стиля управления. Объективные и субъективные факторы, определяющие стиль руководителя. Психологические аспекты авторитарного, демократического и либерального стилей управления. Характер, темперамент, способности, авторитет и опыт руководителя как детерминанты успешного управления. Виды ориентации руководителей (на задачу и на людей). Барьеры «авторитета», «избегания» и «понимания» - психологические препятствия общения. Ситуативный стиль управления: взаимообусловленность управленческих техник и уровня психолого-профессионального развития сотрудника. Формы власти руководителя и лидера: вознаграждение, принуждение, легитимность, референтность, экспертиза. Психология «нового» лидерства (Эрик Хеллманн). Корпоративная культура и управление социально-психологическим климатом организации.

Семинарские занятия

Тема 3. Психология управления личностными и межличностными конфликтами.

Вопросы для обсуждения

1. Признаки и структура конфликтов.
2. Причины и классификация конфликтов.
3. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
4. Конфликтогенные акцентуации характера.
5. Чувство неполноценности и психологические комплексы в генезе конфликтов.
6. Система ценностных ориентаций человека и конфликты.
7. Стратегии совладания с конфликтными ситуациями.
8. Механизмы психологической защиты и копинг-механизмы (копинг-ресурсы) человека.
9. Типология конфликтных личностей.
10. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соревнование, приспособление, компромисс, избегание, сотрудничество.
11. Жизненные кризисы и кризисы профессионального становления.
12. Психологические особенности конфликтных ситуаций, возникающих в процессе таможенного контроля товаров.
13. «Кодекс поведения» должностных лиц ТО в конфликте.

Темы дискуссий:

1. Манипулирование и влияние.
2. Негативные и позитивные последствия конфликта в группе.
3. Технологии управления личностными и межличностными конфликтами.
4. Переговоры в управлении конфликтами.
5. Организационные технологии управления конфликтами.

Тема 5. Психологические основы руководства и лидерства в организации.

Вопросы для обсуждения:

1. Ролевые теории в управлении.
2. Лидерство и руководство как социально-психологические феномены.
3. Харизматическая, ситуационная и синтетическая теории лидерства.
4. Общие и специфические функции руководителя: управляющий, менеджер, специалист.
5. Психология индивидуального стиля управления.
6. Объективные и субъективные факторы, определяющие стиль руководителя.

7. Психологические аспекты авторитарного, демократического и либерального стилей управления.

8. Характер, темперамент, способности, авторитет и опыт руководителя как детерминанты успешного управления.

9. Виды ориентации руководителей (на задачу и на людей).

10. Барьеры «авторитета», «избегания» и «понимания» - психологические препятствия общения.

11. Ситуативный стиль управления: взаимообусловленность управленческих техник и уровня психолого-профессионального развития сотрудника.

Темы дискуссий:

1. Формы власти руководителя и лидера: вознаграждение, принуждение, легитимность, референтность, экспертиза.

2. Психология «нового» лидерства (Эрик Хеллманн).

3. Корпоративная культура и управление социально-психологическим климатом организации.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, выполнение самостоятельных заданий, в том числе изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Вопросы для самоконтроля

1. Предмет, объект и задачи психологии деятельности таможенных служащих.

2. Психологические закономерности управленческой деятельности.

3. Психологические особенности таможенного контроля товаров.

4. Система психологического обеспечения сотрудников таможенной службы.

5. Функции управления и социальные роли в деятельности таможенного служащего.

6. Типичные психологические ошибки в деятельности сотрудника организации.

7. Требования профессии и профессиональный отбор.

8. Формально-динамические, содержательные и деятельностные характеристики личности.

9. Генетически детерминированные и приобретенные профессионально важные качества сотрудника.

10. Психологический анализ содержания профессиональной деятельности таможенного служащего.

11. Профессиональное здоровье и профессиональная работоспособность.

12. Признаки, структура, причины и классификация конфликтов в организации.

13. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.

14. Типология конфликтных личностей.

15. Система ценностных ориентаций человека и конфликты.

16. Стратегии совладания с конфликтными ситуациями.

17. Жизненные кризисы и кризисы профессионального становления.

18. Действия руководителя по управлению конфликтами.

19. Технологии управления личностными и межличностными конфликтами.
20. Организационные технологии управления конфликтами.
21. Причины и фазы развития психологического стресса.
22. Когнитивные, эмоциональные, поведенческие и физиологические признаки психологического стресса.

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

УК-3 – Организует и руководит работой команды, используя психологические методы управления;

УК-5 – Анализирует и учитывает психологию межкультурного взаимодействия.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-4 (УК-3) Организует и руководит работой команды, используя психологические методы управления.	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-4 (УК-3) специфику применения психологии управления в деятельности организации;
	<i>умеет</i>
	РО-1 ИД-4 (УК-3) применять психологию управления в деятельности организации.
ИД-2 (УК-5) Анализирует и учитывает психологию межкультурного взаимодействия ИД-4 (УК-3) Организует и руководит работой команды, используя психологические методы управления.	<i>умеет</i>
	РО-2 ИД-2 (УК-5) осуществлять применение психологию управления в процессе межкультурного взаимодействия
	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-4 (УК-3) специфику применения психологии управления в деятельности организации;

6.2 Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения обучающимся, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения обучающимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Темы докладов (сообщений)

1. Субъективизм восприятия и способы его объективизации.
2. Психологические типы личности как факторы разрушительного действия стресса.
3. Синдром выученной беспомощности в деятельности сотрудников организации.
4. Основные направления повышения, сохранения и восстановления работоспособности специалиста.
5. Методы соматической и психофизиологической коррекции работоспособности таможенного служащего.
6. Методы психологической коррекции работоспособности таможенного служащего.
7. Лидерство и руководство как социально-психологические феномены. Психология «нового» лидерства.
8. Общие и специфические функции руководителя.
9. Объективные и субъективные факторы стиль поведения руководителя.
10. Психологические аспекты авторитарного, демократического, либерального и ситуативного стилей управления.
11. Психологические факторы формирования первого впечатления.
12. Социальная стереотипизация в механизмах взаимовосприятия.
13. Коммуникативные барьеры в деятельности руководителя.
14. Основные способы психологических влияний.
15. Формы власти руководителя и лидера.
16. Корпоративная культура. Управление социально-психологическим климатом организации.

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Список вопросов к зачету с оценкой

РО-1 ИД-1 (УК-3) знает специфику применения психологии управления в деятельности таможенных органов.

1. Предмет, объект и задачи психологии деятельности таможенных служащих.
2. Психологические закономерности управленческой деятельности.
3. Психологические особенности таможенного контроля товаров.
4. Система психологического обеспечения сотрудников таможенной службы.
5. Функции управления и социальные роли в деятельности таможенного служащего.

6. Типичные психологические ошибки в деятельности сотрудника организации.
7. Требования профессии и профессиональный отбор.
8. Формально-динамические, содержательные и деятельностные характеристики личности.
9. Генетически детерминированные и приобретенные профессионально важные качества сотрудника.
10. Психологический анализ содержания профессиональной деятельности таможенного служащего.
11. Профессиональное здоровье и профессиональная работоспособность.
12. Признаки, структура, причины и классификация конфликтов в организации.
13. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
14. Типология конфликтных личностей.
15. Система ценностных ориентаций человека и конфликты.
16. Стратегии совладания с конфликтными ситуациями.
17. Жизненные кризисы и кризисы профессионального становления.
18. Действия руководителя по управлению конфликтами.
19. Технологии управления личностными и межличностными конфликтами.
20. Организационные технологии управления конфликтами.
21. Причины и фазы развития психологического стресса.
22. Когнитивные, эмоциональные, поведенческие и физиологические признаки психологического стресса
23. Субъективизм восприятия и способы его объективизации.
24. Психологические типы личности как факторы разрушительного действия стресса.
25. Синдром выученной беспомощности в деятельности сотрудников организации.
26. Основные направления повышения, сохранения и восстановления работоспособности специалиста.
27. Методы соматической и психофизиологической коррекции работоспособности таможенного служащего.
28. Методы психологической коррекции работоспособности таможенного служащего.
29. Лидерство и руководство как социально-психологические феномены. Психология «нового» лидерства.
30. Общие и специфические функции руководителя.
31. Объективные и субъективные факторы стиль поведения руководителя.
32. Психологические аспекты авторитарного, демократического, либерального и ситуативного стилей управления.
33. Психологические факторы формирования первого впечатления.
34. Социальная стереотипизация в механизмах взаимовосприятия.
35. Коммуникативные барьеры в деятельности руководителя.
36. Основные способы психологических влияний.
37. Формы власти руководителя и лидера.
38. Корпоративная культура. Управление социально-психологическим климатом организации.
39. Потребности и мотивы профессиональной деятельности таможенных служащих.
40. Диспозиционные и когнитивные теории мотивации труда.
41. Лояльность сотрудников организации и отношение организации к сотрудникам.

- 42. Способы и методика оценки мотивированности сотрудников.
- 43. Материальное и нематериальное стимулирование. Принципы эффективного стимулирования.
- 44. Целостная система мотивирования.
- 45. Мотивация к достижению профессиональной цели и степень ее осознания.
- 46. Миссия организации и корпоративная культура как факторы мотивирования сотрудников.

Тест

1. Психология управления - это:

- а) наука, изучающая общество
- б) научная дисциплина об организационной «психике»
- в) научная дисциплина, исследующая человеческое общение
- г) изучает психологические закономерности процесса управления людьми и группами людей

2. Объектом психологии управления являются:

- а) люди, работающие в организации
- б) организации и их сотрудники
- в) деловые отношения
- г) поведение сотрудников в процессе профессиональной деятельности

3. Термин «менеджмент» означает:

- а) подчинение
- б) управление
- в) общение
- г) взаимодействие

4. Целью и продуктом управленческой деятельности является:

- а) сотрудник
- б) деловое отношение
- в) результат
- г) управленческое решение

5. Профессиональные знания, умения и навыки можно назвать:

- а) психическими процессами
- б) психическими свойствами
- в) психическими образованиями
- г) психическими состояниями

Тема 2. Психология общения. Структура общения

6. Передача информации - это:

- а) социальная перцепция
- б) суггестия
- в) интеракция
- г) коммуникация

7. Общение, которое прерывается, как только в человеке пропадает надобность:

- а) примитивное
- б) светское
- в) контакт масок

г) деловое

8. Манипулятивное общение - это

- а) обучение собеседника каким-либо действиям
- б) игра словами
- в) общение при помощи невербальных средств
- г) использование собеседника в собственных целях

9. Обмен умениями и навыками относится к общению:

- а) мотивационному
- б) деятельностному
- в) когнитивному
- в) материальному

10. Уверенность в себе больше у человека:

- а) с хорошим образованием
- б) с неопределенными жизненными целями
- в) с высокой самооценкой
- г) с высоким ростом

11. Вербальная коммуникация – это передача информации с помощью:

- а) мимики
- б) слов
- в) жестов
- г) дистанцированное

12. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты
- б) позы
- в) мимика
- г) выражение лица
- д) все перечисленные

13. Назовите достаточное количество слов в фразе при эффективной коммуникации:

- а) 3-7 слов
- б) 7-8 слов
- в) 4-5 слов
- г) 11-13 слов

Люди, которым присуще такое коммуникативное качество, как экстраверсия:

- а) по темпераменту холерики и сангвиники;
- б) это зачастую флегматики и меланхолики;
- в) это амбоверты;
- г) они хорошо контролируют свои эмоции;
- д) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог

Что не является отличительной чертой экстравертов?

- а) общительность;
- б) словоохотливость;
- в) беззаботность;
- г) подвижность;
- д) застенчивость

Тема 3. Психология управления личностными и межличностными конфликтами

16. Под социальной перцепцией понимают:

- а) восприятие социально незначимых характеристик человека
- б) восприятие социально значимых характеристик человека
- в) восприятие пространственно-временных характеристик организации

17. Социальным стереотипом называют:

- а) девиантную личность
- б) заранее сформированное представление о человеке
- в) виртуальный образ результата социальной деятельности

18. Убеждение – это:

- а) сознательное неаргументированное психологическое воздействие
- б) сознательное аргументированное психологическое воздействие
- в) бессознательное неаргументированное психологическое воздействие

19. Невербальные средства общения обеспечивают:

- а) передачу содержания информации
- б) формирование первого впечатления о субъекте
- в) передачу эмоционального отношения к информации

20. К механизмам понимания партнера по деловому общению относят:

- а) эмпатию, идентификацию, аттракцию, рефлекссию, каузальную атрибуцию
- б) авторитет, надежность, привлекательность, уверенность
- в) эмпатию, идентификацию, аттракцию, привлекательность, уверенность

21. Под дистанцией власти понимают:

- а) психологическое расстояние между сотрудниками
- б) психологическое расстояние между органами власти
- в) психологическое расстояние между руководителем и подчиненными
- г) сфера компетенции руководителя

22. Коммуникативными барьерами называют:

- а) комплексы неполноценности у субъектов делового общения
- б) комплексы несовместимости у субъектов делового общения
- в) преграды коммуникации между субъектами делового общения
- г) преграды восприятия между субъектами делового общения

23. Методика социометрии предназначена для:

- а) обследования референтных групп
- б) выявления лидера в преступных группировках
- в) исследование неформальных отношений в организованных коллективах

24. Психологической подстройкой называют:

- а) установление психологического контакта инициатора общения с адресатом
- б) выявление общих интересов между субъектами делового общения
- в) внушение адресату психологического воздействия чувства благосклонности к инициатору влияния
- г) выявление мнений сотрудников о возникшем организационном конфликте

25. Основными признаками организационного конфликта следует считать:

- а) психическое напряжение участников конфликта и противоречия между ними
- б) поливариантность исходов и необходимость выбора
- в) все выше перечисленное

26. К активным стилям поведения в конфликтной ситуации относят:

- а) приспособление, компромисс и сотрудничество
- б) соперничество, избегание и сотрудничество
- в) сотрудничество и соперничество
- г) избегание и приспособление

27. Лояльность сотрудника организации проявляется в:

- а) преданности руководителю организации
- б) преданности миссии и целям организации
- в) преданности личным потребностям и мотивам
- г) преданности идеям равенства и братства

28. Под миссией организации понимают:

- а) ее иерархию
- б) ее структуру
- в) ее предназначение
- г) ее задачи

29. Организационный климат — это:

- а) психологическое состояние внутренней среды организации в течение ограниченного времени
- б) психологическое состояние внутренней среды организации в течение продолжительного времени
- в) психологическое состояние руководителя организации в течение продолжительного времени

30. Мотивированный сотрудник проявляет:

- а) заинтересованность, уважение, отзывчивость, предсказуемость
- б) активность, эмоциональность, доверчивость, направленность
- в) усилие, старание, настойчивость, добросовестность

31. Ясное и четкое целеполагание:

- а) ослабляет мотивацию
- б) усиливает мотивацию
- в) ослабляет дисциплину
- г) усиливает дисциплину

32. Авторитарный стиль управления характеризуется:

- а) максимальной централизацией власти
- б) максимальной демократизацией власти
- в) максимальной либерализацией власти
- г) максимальной реструктуризацией власти

33. Основой власти руководителя является:

- а) вознаграждение, принуждение, легитимность
- б) компетентность, референтность
- в) лояльность, мотивированность, дисциплина
- г) умение манипулировать

34. Основой власти лидера является:

- а) вознаграждение, принуждение, легитимность
- б) компетентность, референтность
- в) лояльность, мотивированность, дисциплина
- г) компетентность и легитимность

35. Фрустрация представляет собой:

- а) психическое состояние, связанное с возможностью удовлетворить потребности;
- б) психическое состояние, связанное с воспоминаниями об удовлетворенной потребности;
- в) психическое состояние, связанное с невозможностью удовлетворить потребности.

36. Под механизмами психологической защиты понимают:

- а) бессознательные механизмы устранения угрожающего индивиду факта
- б) сознательные механизмы устранения угрожающего индивиду факта
- в) бессознательные механизмы приближения к угрожающему индивиду объекту

37. Стресс-менеджмент представляет собой:

- а) систему приемов, направленных на минимизацию стенических эмоций
- б) систему приемов, направленных на минимизацию разрушительных эмоций
- в) систему приемов, направленных на максимизацию эффективности деятельности
- г) систему приемов, направленных на структуризацию целей

38. Жизнестойкость человека зависит от:

- а) образования, интеллекта, наследственности
- б) темперамента, безразличия, дисциплины
- в) включенности, самоконтроля, открытости миру
- г) способности контролировать ситуации

Практические задания

РО-1 ИД-2 (УК-5) умеет осуществлять применение психологию управления в процессе межкультурного взаимодействия.

Организация: отдел медицинского снабжения.

Должность: начальник доставки.

Вы возглавляете отделение, в котором работают 12 сотрудников, отвечающих за доставку лекарств и медицинского оборудования. Объем доставок, производимых отделом, который Вы

возглавляете, постоянно превышает средний показатель других подобных отделов в городе. Каждый из Ваших сотрудников имеет индивидуальный стиль работы, старается выполнять обязанности лучше, чем другие.

Ваш начальник недоволен тем, что сотрудники, выезжая из офиса, каждое утро останавливаются выпить кофе. Он потребовал от Вас положить этому конец и следить за тем, чтобы впредь подобная практика не повторялась. В принципе Ваш начальник не против остановок на кофе, однако ему не нравится то, что сотрудники оставляют автомашины прямо перед зданием кафе, что вредит имиджу компании.

Вы знаете, что служащим компании позволяется делать десятиминутные перерывы на кофе, что, правда, не относится к тем, кто занят доставкой. Тем не менее, выезжая на маршрут, они останавливаются, чтобы выпить кофе. Кстати, Вы и сами поступали подобным образом, когда работали непосредственно на доставке. Вам хотелось бы найти такое решение, которое удовлетворяло бы как Вашего начальника, так и подчиненных.

Во время бесед со своими сотрудниками Вы слышали много аргументов в пользу утреннего кофе. Однако особых причин для того, чтобы делать это именно в данном кафе и в данное время, у них нет.

Работая большей частью вне офиса, Ваши сотрудники чувствуют себя независимо и рассматривают свое положение в компании как особенное. Они не понимают точки зрения Вашего начальника на данный вопрос.

РО - 2 ИД-4 (УК-3) умеет применять психологию управления в деятельности таможенных органов.

Место работы: химический завод.

Ваша должность: инженер по технике безопасности.

На Вас лежит ответственность за разработку правил по технике безопасности на заводе, где Вы работаете. Важной частью этих правил является определение порядка обращения с легковоспламеняющимися жидкостями, которые используются в процессе производства. В соответствии с недавно принятым законом Вы заключили контракт с консультативной фирмой для выработки рекомендаций по пересмотру существующих правил техники безопасности. Этой фирмой было предложено несколько возможных изменений в порядке обращения с легковоспламеняющимися жидкостями. К сожалению, представленные рекомендации повлекли за собой множество проблем. Во-первых, рабочим, которые используют данные жидкости в процессе производства, не нравятся рекомендации, разработанные в соответствии с законом. Во-вторых, в течение прошедшего года из-за вышеуказанного закона Вы были вынуждены внести ряд изменений в порядок работы. Каждое из них вызвало противодействие и жалобы со стороны рабочих. Особенно трудно было произвести третье, самое недавнее изменение: сопротивление рабочих было настолько сильным, что внедрение его в производство прошло с очень значительной задержкой. В-третьих, консультативная фирма представила полную информацию относительно различных возможных вариантов изменения технологического процесса в соответствии с новыми правилами техники безопасности, однако в рекомендациях не указывается, какой из предложенных вариантов является наилучшим, и Вам самому придется это определить. И последнее: через три недели будет проводиться инспекция Вашего завода. В случае, если в технологическом процессе будут обнаружены какие-либо изъяны, угрожающие безопасности, завод оштрафуют. Каковы Ваши действия?

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Зачет с оценкой. Критерии выставления оценок

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;

- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;

- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;

- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;

- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;

- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;

- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;

- допущения обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;

- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- не владения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Горяйнова Н.М. Психология управления : учебное пособие / Горяйнова Н.М., Горяйнов В.Н. — Челябинск, Саратов : Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 274 с. — ISBN 978-5-4486-0654-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81492.html>.

2. Журавлев А.Л. Психология управления совместной деятельностью: новые направления исследований / Журавлев А.Л., Нестик Т.А.. — Москва : Издательство «Институт психологии РАН», 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-9270-0194-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88379.html>

Дополнительная:

1. Малягина Н.А. Психология управления : учебное пособие / Малягина Н.А.. — Москва : Евразийский открытый институт, 2011. — 216 с. — ISBN 978-5-374-00560-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10806.html>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
2. <http://www.yurist.ru>
3. <http://www.garant.ru> – ГАРАНТ: [Информационно-правовой портал]
4. Справочная правовая система Консультант Плюс (сетевая):
 - Деловые бумаги
 - Российское законодательство
5. www.iprbookshop.ru - электронная библиотечная система IPR BOOKS

9. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- Dr.Web Desktop Security Suite (Комплексная защита)
- MS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- кабинет для занятий по иностранному языку (оснащенный лингафонным оборудованием);
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.