


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 26.09.2023 11:34:44  
Уникальный программный идентификатор:  
24f866be2aca16484036a8113c509a0531a105f

Одобрена  
на заседании кафедры

15.11.2022 г.  
протокол № 4  
Зав. кафедрой Банных С.Г.

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Утверждена  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

14 декабря 2022 г.  
протокол № 4  
Председатель  Карх Д.А.

(подпись)



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Психология тактического и стратегического управления в клиентоориентированных организациях
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Креативное управление в клиентоориентированных организациях
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2023
Разработана:	
Профессор, д.ф.н.	
Матвеева А.И.	

Екатеринбург  
2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>5</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>6</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>15</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>16</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>17</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина "Психология тактического и стратегического управления в клиентоориентированных организациях" помогает студентам понять роль психологии тактического и стратегического управления в подготовке управленческих кадров, раскрыть психологические особенности стратегического управления и психологические методы обобщения и использования теоретических знаний и практического опыта при решении организационно-управленческих задач в клиентоориентированных организациях обеспечивающих постпродажное обслуживание и сервис в клиентоориентированных организациях.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 5						
Зачет	108	16	8	8	88	3

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1.УК-5 Знать: основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-2.УК-5 Уметь: вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм
	ИД-3.УК-5 Иметь практический опыт: анализа философских и исторических фактов, опыт оценки явлений культуры

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
<b>предпринимательский</b>	
ПК-3 Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	ИД-1.ПК-3 Знать: - необходимые знания по трудовой функции А/01.5 "Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису"; - основы экономики, организации труда и организации производства; - основы делового общения и бизнес-коммуникаций; принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса; - методы системного анализа и приемы декомпозиции сложных организационно-технических и управленческих проблем на элементарные системообразующие части и выявления ключевых факторов, позволяющих найти рациональные решения в условиях неопределенности, технологических и экономических исков
	ИД-2.ПК-3 Уметь: - необходимые умения по трудовой функции А/01.5 "Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису"; - работать в команде, конструктивно общаться с коллегами, руководством, организовывать совместную деятельность в составе рабочих групп; - выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и формы интеграции и взаимодействия его бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий; - разрабатывать и оформлять деловую документацию; - подготавливать и оформлять личные, организационные, распорядительные, информационно-справочные документы с использованием систем электронного документооборота

<p>ПК-3 Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</p>	<p>ИД-3.ПК-3 Иметь практический опыт: - оказание методических и консультационных услуг работникам других структурных подразделений организации по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организация и координация взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, вызвавших обращение потребителей в гарантийную мастерскую;</li> <li>- организация и координация взаимодействия с отделом контроля качества по вопросам проверки документов, подтверждающих качество продукции (сертификатов, паспортов); согласования на гарантийные сроки;</li> <li>- организация и координация взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг;</li> <li>- организация и координация взаимодействия с планово-экономическим отделом по вопросам составления планов реализации продукции (выполнения работ, оказания услуг), планов производства для заключения договоров с контрагентами; согласования и утверждения цен на продукцию (работы, услуги);</li> <li>- организация и координация взаимодействия с финансовым отделом и бухгалтерией по вопросам анализа информации о неоплаченных счетах; подготовки проектов возмездных договоров и соглашений с контрагентами; анализа рекламаций; оценки состояния запасов запасных частей и расходных материалов и их соответствия утвержденным нормативам;</li> <li>- организация и координация взаимодействия с юридическим отделом по вопросам правовой экспертизы проектов договоров, приказов, распоряжений, инструкций по постпродажному обслуживанию и сервису;</li> <li>- обработки претензий и исков по поводу нарушения или неисполнения организацией договорных обязательств.</li> </ul>
--	---

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
<b>Семестр 5</b>		104					
Тема 1.	Сложность и многоаспектность управленческого труда. Роль психологии тактического и стратегического управления в подготовке управленческих кадров (УК-5)	20	1		1	18	
Тема 2.	Психологические особенности стратегического управления. Психологические методы обобщения и использования теоретических знаний и практического опыта при решении организационно-управленческих задач в клиентоориентированных организациях (УК-5)	16	1		1	14	

Тема 3.	Стратегический потенциал организации. Психология стратегического анализа конкурентов и конкуренции. Стратегические конкурентные группы (ПК-3)	16	1		1	14	
Тема 4.	Стратегии выбора целевого рынка для внешнеэкономической деятельности и их психологические особенности: стратегия «муравья», стратегия «стрекозы» (ПК-3)	12	1		1	10	
Тема 5.	Психология руководства деятельностью структурного подразделения, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис в клиентоориентированных организациях (ПК-3)	12	1		1	10	
Тема 6.	Психологические особенности тактического управления и разработки мероприятий по созданию благоприятных условий труда, повышению культуры производства, рациональному использованию рабочего времени в части своих полномочий (ПК-3)	4	1		1	2	
Тема 7.	Психологические методы тактического менеджмента связанные с управлением людскими ресурсами, в том числе применением адекватного текущей ситуации стиля управления, мотивации персонала, решения возникающих проблем (ПК-3)	12	1		1	10	
Тема 8.	Условия, факторы регуляторов мотивации сотрудников в клиентоориентированных организациях. Психологические методы организации работы по повышению квалификации и профессионального мастерства рабочих и бригадиров, обучению их вторым и смежным профессиям (ПК-3)	12	1		1	10	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			

Тема 1-3	Аудиторная контрольная работа № 1	Оценочное средство состоит из трех ситуационных кейсов	49 и менее неудовлетворительно, 69% - 50% удовлетворительно, 84% - 70% хорошо, 100% - 85% отлично
Тема 4-6	Аудиторная контрольная работа №2	Оценочное средство состоит из трех ситуационных кейсов	49 и менее неудовлетворительно, 69% - 50% удовлетворительно, 84% - 70% хорошо, 100% - 85% отлично
Тема 7-8	Аудиторная контрольная работа № 3	Оценочное средство состоит из трех ситуационных кейсов	49 и менее неудовлетворительно, 69% - 50% удовлетворительно, 84% - 70% хорошо, 100% - 85% отлично
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
5 семестр (За)	Итоговый тест	Итоговый тест состоит из 40 вопросов 30 вопросов из них открытого типа 10 вопросов закрытого типа. В вопросах закрытого типа по четыре варианта ответов и только 1 правильный	49% и менее не зачет 50-100% -зачтено

## ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.



Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

Тема 1. Сложность и многоаспектность управленческого труда. Роль психологии тактического и стратегического управления в подготовке управленческих кадров (УК-5)

Разнообразие научно-методологических подходов к пониманию сущности и целей кадровых стратегий; философский, этический, правовой, экономический,

психологический, нейробиологический, организационно-управленческий и т.п.

Сложность и многоаспектность управленческого труда с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Специфика психологии кадровой стратегии как результат эволюции управленческой мысли.

Психологические особенности разработки новых и совершенствования существующих форм, стандартов и схем постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий.

Тема 2. Психологические особенности стратегического управления. Психологические методы обобщения и использования теоретических знаний и практического опыта при решении организационно-управленческих задач в клиентоориентированных организациях (УК-5)

Психологическая концепция управления. Психологическое содержание управления.

Психологическая модель управленческой деятельности. Предмет и проблематика психологии управления. Психологические особенности стратегического управления. Руководство деятельностью структурного подразделения, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис, организация и координация его работы, принятие решений по вопросам в соответствии с основными задачами и функциями подразделения. Руководство подчиненными работниками и организация их деятельности, координация работы по постпродажному обслуживанию и сервису.

Тема 3. Стратегический потенциал организации. Психология стратегического анализа конкурентов и конкуренции. Стратегические конкурентные группы (ПК-3)

Психология управления групповыми и процессами

Принадлежность к группе. Групповые процессы. Стратегический анализ организации.

Психологическая сплоченность как фактор повышения управляемости. Понятие команды. Процесс командообразования. Совместимость и ее влияние на управление. Социально-психологический климат и приемы его оптимизации. Психологические особенности осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде. Модель пяти факторов конкуренции Портера, Конкуренция со стороны товаро-заменителей, Угроза со стороны новых потенциальных участников рынка, Соперничество между закрепившимися на рынке конкурентами. Рыночная власть покупателей.

Тема 4. Стратегии выбора целевого рынка для внешнеэкономической деятельности и их психологические особенности: стратегия «муравья», стратегия «стрекозы» (ПК-3)

Психологическое и этическое значение международной конкуренции для анализа отрасли. Психологические особенности построения стратегии целевого рынка для внешнеэкономической деятельности.

Психологические приемы влияния на конкуренцию. Анализ конкурентного преимущества в международном контексте. Влияние национальных факторов на конкурентоспособность: сравнительное преимущество.

Национальный «бриллиант» Портера.

Соответствие стратегии национальным условиям и психологическим межличностным и межкультурным разнообразиям общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Тема 5. Психология руководства деятельностью структурного подразделения, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис в клиентоориентированных организациях (ПК-3)

)  
Что такое структурное подразделение. Каковы функции управления структурными единицами, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис в клиентоориентированных организациях. Какую ответственность несет руководитель подразделения. Какие управленческие методики применяются. Как правильно организовать деятельность структурного подразделения. Психологические особенности в поведении руководства деятельностью структурного подразделения.

Тема 6. Психологические особенности тактического управления и разработки мероприятий по созданию благоприятных условий труда, повышению культуры производства, рациональному использованию рабочего времени в части своих полномочий (ПК-3)

Психологические особенности тактического управления и разработки основ механизма повышения эффективности управленческого труда посредством совершенствования организационной культуры предприятий в условиях развития инновационной экономики.

Совокупность критериев эффективности управленческого труда и их взаимосвязи с компонентами организационной культуры.

Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису. Организация системы фирменного послепродажного обслуживания выпускаемой продукции, в том числе в местах нахождения потребителей.

Тема 7. Психологические методы тактического менеджмента связанные с управлением людскими ресурсами, в том числе применением адекватного текущей ситуации стиля управления, мотивации персонала, решения возникающих проблем (ПК-3)

Роль ресурсов и способностей в формулировании стратегии: Стратегия, основанная на ресурсах и способностях. Ресурсы и способности как источники прибыли. Ресурсы фирмы: материальные, нематериальные, человеческие ресурсы. Организационные способности. Классификация способностей. Структура способности. Оценка потенциальной прибыльности ресурсов и способностей. Корпоративная культура как психологический механизм контроля управления людскими ресурсами.

Психологические особенности осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач при тактическом менеджменте.

Тема 8. Условия, факторы регуляторов мотивации сотрудников в клиентоориентированных организациях. Психологические методы организации работы по повышению квалификации и профессионального мастерства рабочих и бригадиров, обучению их вторым и смежным профессиям (ПК-3)

Управление трудовой мотивацией персонала клиентоориентированной организации. Понятие и сущность термина - регуляторы мотивации. Система мотивации персонала: понятие, разработка: компенсационная система, не компенсационная система. Шаги по внедрению системы мотивации в клиентоориентированной организации. Виды мотивации персонала.

Мотивация и стимулирование персонала: в чем их отличие. Примеры мотивации персонала  
Примеры стимулирования по повышению квалификации и профессионального мастерства рабочих и бригадиров, обучению их вторым и смежным профессиям. Стимулирование творческой инициативы, рационализаторства персонала. Правила анализа и адаптации достижения отечественной и зарубежной науки и техники.

<p>Тема 1. Сложность и многоаспектность управленческого труда. Роль психологии тактического и стратегического управления в подготовке управленческих кадров (УК-5)</p> <p>Стратегически значимые цели и направления психологических особенностей кадровой работы клиентоориентированного предприятия по формированию организационной культуры, социальной ответственности бизнеса, управлению социальными процессами и рисками, созданию благоприятного социально-психологического климата. Роль стратегического и тактического управления в подготовке управленческих кадров.</p>
<p>Тема 2. Психологические особенности стратегического управления. Психологические методы обобщения и использования теоретических знаний и практического опыта при решении организационно-управленческих задач в клиентоориентированных организациях (УК-5)</p> <p>Личность в процессе управления. Внутренние факторы управления (психические процессы, состояния, свойства), вариативность действия внутренних факторов. психологические методы обобщения и использования теоретических знаний и практического опыта при решении организационно-управленческих задач в клиентоориентированных организациях. Личностные качества, влияющие на эффективность управления. Психологический анализ личности. Психологические особенности личности руководителя. Управленческие способности. Стили управленческой деятельности. Психологические закономерности мотивации управления. Психологические особенности умения руководителя определять круг задач в рамках избранных видов профессиональной деятельности, планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов; соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности.</p>
<p>Тема 3. Стратегический потенциал организации. Психология стратегического анализа конкурентов и конкуренции. Стратегические конкурентные группы (ПК-3)</p> <p>Рыночная власть поставщиков. Развитие модели пяти сил: Какое значение имеет отрасль? Комплементарные (дополнительные) товары: недостающая сила в модели Портера? Динамика конкуренции: творческое разрушение и гиперконкуренция. Вклад теории игр. Кооперация. Устрашение.</p> <p>Обязательства. Изменение структуры игры. Подача сигналов. Полезна ли теория игр? Анализ конкурентов. Сбор данных о конкурентах. Схема прогнозирования поведения конкурентов. Применение результатов анализа конкурентов. Анализ сегментации рынка. Стратегические группы.</p>
<p>Тема 4. Стратегии выбора целевого рынка для внешнеэкономической деятельности и их психологические особенности: стратегия «муравья», стратегия «стрекозы» (ПК-3)</p> <p>Психологические особенности поведения руководителя при выборе целевого рынка для внешнеэкономической деятельности. Стратегия дисперсного поиска внешних рынков, или стратегия «стрекозы». Стратегии проникновения на внешние рынки (завоевания или расширения зарубежных рынков). Стратегия расширения границ рынка, или стратегия «старый товар – новый рынок». Стратегия активной экспансии, или стратегия «новый товар – новый рынок». Психологические особенности принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности при анализе целевого рынка внешнеэкономической деятельности.</p>
<p>Тема 5. Психология руководства деятельностью структурного подразделения, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис в клиентоориентированных организациях (ПК-3)</p> <p>Психологические принципы «живой организации» от Эдуарда Тиктинского: как выжить в кризис. Как бороться со стрессом. Как собирать и отрабатывать положительные и отрицательные отзывы клиентов. Важно Коммерческое предложение: шаблоны, образцы и примеры. Деловое письмо: как правильно составить SWOT-анализ: правила и примеры составления SMART-цели на примерах: как их правильно ставить и достигать. Психологические ошибки в управлении организацией: 6 ложных шагов, которые лишают вас прибыли.</p>

<p>Тема 6. Психологические особенности тактического управления и разработки мероприятий по созданию благоприятных условий труда, повышению культуры производства, рациональному использованию рабочего времени в части своих полномочий (ПК-3)</p> <p>Разработка и реализация методики анализа организационной культуры.</p> <p>Разработка и обоснование управленческих подходов к совершенствованию организационной культуры, рассматриваемой как фактор повышения эффективности управленческого труда. Методы рационального использования рабочего времени руководителя и менеджеров обеспечивающих постпродажное обслуживание и сервис в клиентоориентированных организациях.</p>
<p>Тема 7. Психологические методы тактического менеджмента связанные с управлением людскими ресурсами, в том числе применением адекватного текущей ситуации стиля управления, мотивации персонала, решения возникающих проблем (ПК-3)</p> <p>Достижение и сохранение конкурентного преимущества, присвоение результатов конкурентного преимущества. Развитие ресурсов и способностей: отношения между ресурсами и способностями, Воспроизводство способностей. Развитие новых способностей. Подходы к развитию способностей. Организационная структура и системы управления. Психологические приемы мотивации персонала при решении возникающих проблем в клиентоориентированных организациях.</p>
<p>Тема 8. Условия, факторы регуляторов мотивации сотрудников в клиентоориентированных организациях. Психологические методы организации работы по повышению квалификации и профессионального мастерства рабочих и бригадиров, обучению их вторым и смежным профессиям (ПК-3)</p> <p>Основные группы методов мотивации сотрудников в клиентоориентированных организациях. Нематериальная мотивация. Формы мотивации персонала. Соционика.</p>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Сложность и многоаспектность управленческого труда. Роль психологии тактического и стратегического управления в подготовке управленческих кадров (УК-5)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Изучение основной и дополнительной литературы</li> <li>2.Решение задач и упражнений по темам</li> <li>3.Подготовка к зачету</li> </ol> <p>(Приложение 2)</p>
<p>Тема 2. Психологические особенности стратегического управления. Психологические методы обобщения и использования теоретических знаний и практического опыта при решении организационно-управленческих задач в клиентоориентированных организациях (УК-5)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Изучение основной и дополнительной литературы</li> <li>2.Решение задач и упражнений по темам</li> <li>3.Подготовка к зачету</li> </ol> <p>(Приложение 2)</p>
<p>Тема 3. Стратегический потенциал организации. Психология стратегического анализа конкурентов и конкуренции. Стратегические конкурентные группы (ПК-3)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Изучение основной и дополнительной литературы</li> <li>2.Решение задач и упражнений по темам</li> <li>3.Подготовка к зачету</li> </ol> <p>(Приложение 2)</p>

Тема 4. Стратегии выбора целевого рынка для внешнеэкономической деятельности и их психологические особенности: стратегия «муравья», стратегия «стрекозы» (ПК-3)

- 1.Изучение основной и дополнительной литературы
  - 2.Решение задач и упражнений по темам
  - 3.Подготовка к зачету
- (Приложение 2)

Тема 5. Психология руководства деятельностью структурного подразделения, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис в клиентоориентированных организациях (ПК-3)

- 1.Изучение основной и дополнительной литературы
  - 2.Решение задач и упражнений по темам
  - 3.Подготовка к зачету
- (Приложение 2)

Тема 6. Психологические особенности тактического управления и разработки мероприятий по созданию благоприятных условий труда, повышению культуры производства, рациональному использованию рабочего времени в части своих полномочий (ПК-3)

- 1.Изучение основной и дополнительной литературы
  - 2.Решение задач и упражнений по темам
  - 3.Подготовка к зачету
- (Приложение 2)

Тема 7. Психологические методы тактического менеджмента связанные с управлением людскими ресурсами, в том числе применением адекватного текущей ситуации стиля управления, мотивации персонала, решения возникающих проблем (ПК-3)

- 1.Изучение основной и дополнительной литературы
  - 2.Решение задач и упражнений по темам
  - 3.Подготовка к зачету
- (Приложение 2)

Тема 8. Условия, факторы регуляторов мотивации сотрудников в клиентоориентированных организациях. Психологические методы организации работы по повышению квалификации и профессионального мастерства рабочих и бригадиров, обучению их вторым и смежным профессиям (ПК-3)

- 1.Изучение основной и дополнительной литературы
  - 2.Решение задач и упражнений по темам
  - 3.Подготовка к зачету
- (Приложение 2)

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Материалы не размещаются в портфолио

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
не предусмотрено

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Сайт библиотеки УрГЭУ  
<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Столяренко А.М., Амаглобели Н.Д. Психология менеджмента [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации", "Управление персоналом" и "Психология". - Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 455 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1028561>

2. Шуванов В. И. Социальная психология управления [Электронный ресурс]: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Маркетинг", "Коммерция". - Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 463 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1028855>

3. Фомичев А.Н. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 466 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1093665>

4. Каменская В. Г. Психология управления. Социально-психологические основы управленческой деятельности [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 194 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/493554>

#### **Дополнительная литература:**

1. Портных В.В. Стратегия бизнеса [Электронный ресурс]: Практическое пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 274 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1091864>

2. Захарова Л.Н. Психология управления [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательская группа "Логос", 2020. - 376 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1213703>

3. Бороздина Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 320 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1144429>

4. Столяренко Л. Д., Столяренко В. Е. Социальная психология [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 219 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/488772>

5. Сосновский Б. А., Асадуллина Ф. Г. Социальная психология [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 160 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/491502>

6. Рогов Е. И., Жолудева С. В., Науменко М. В., Панкратова И. А., Рогова Е. Е., Скрынник Н. Е., Шевелева А. М. Психология управления персоналом [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 350 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/498843>

7. Сарычев С. В., Чернышова О. В. Социальная психология [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 127 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/492432>

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

#### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Консультант+. Срок действия лицензии до 31.12.2023



## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.