


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.06.2026 13:11:00
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca1648403a8e5e20e9af05f

05.12.2025 г.
протокол № 15
Зав. кафедрой Рахмеева И.И.

Одобрена
на заседании кафедры

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования
16 декабря 2025 г.
протокол № 4
Председатель  Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Психология бизнеса
Направление подготовки	38.03.01 Экономика
Профиль	Бизнес-аналитика
Форма обучения	очная
Год набора	2026
Разработана:	
Доцент, к.п.н.	
Лебедева Е.А.	

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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 38.03.01 Экономика (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 954)
---------	---

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у студентов профессиональных навыков для решения практических задач, освоение системы психологических знаний, а также умений выявлять, описывать и объяснять психологические явления и процессы в сфере бизнеса; оказание помощи в профессиональном становлении экономистов, планирующих работу в бизнес-среде.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	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	72	24	12	12	48	2

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
У К - 3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1.УК-3 Знать: различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия
	ИД-2.УК-3 Уметь: строить отношения с окружающими людьми, с коллегами
	ИД-3.УК-3 Иметь практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия

У К - 4 Способности деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1.УК-4 Знать: литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации
	ИД-2.УК-4 Уметь: выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации
	ИД-3.УК-4 Иметь практический опыт составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов иностранного языка на родной, опыт говорения на государственном иностранном языках

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 5		12					
Тема	Предмет психологии бизнеса.	12	2		2	8	
Семестр 5		12					
Тема 2.	Психические процессы и особенности их проявления в профессиональной деятельности	12	2		2	8	
Семестр 5		12					
Тема 3.	Психологические аспекты организации бизнеса. УК-3	12	2		2	8	
Семестр 5		12					
Тема	Психология имиджа фирмы.	12	2		2	8	
Семестр 5		12					
Тема 5.	Межличностное взаимодействие в бизнесе. УК-4	12	2		2	8	
Семестр 5		12					
Тема 6.	Лидерство и управление командой. УК-4	12	2		2	8	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

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

1-3	Доклад	Презентация на занятии (Приложение 4)	0-10
4-5	Кейс/деловая игра	Разбор ситуации из реальной практики или заданной преподавателем (Приложение 4)	0-10
5-6	Доклад	Презентация на занятии (Приложение 4)	0-10
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			
5 семестр (За)	Билеты	15 билетов, в билете 2 вопроса	зачет/незачет

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

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

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

Текущий контроль. 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 текущего контроля, 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 (ответаи 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
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

<p>Тема 1. Предмет психологии бизнеса. УК-3</p> <p>Предмет психологии бизнеса. Задачи, методы, место в системе наук. История возникновения и развитие предмета психологии бизнеса. Понятие бизнеса: критерии, формы, виды. Бизнес в России и зарубежных странах: особенности и отличия.</p>
<p>Тема 2. Психические процессы и особенности их проявления в профессиональной деятельности. УК-3</p> <p>Типы темперамента. Характер, воля и способности делового человека. Эмоции и чувства в профессиональной деятельности. Характеристика психических процессов и их влияние на результаты деятельности</p>
<p>Тема 3. Психологические аспекты организации бизнеса. УК-3</p> <p>Субъекты бизнеса: участники и роли. Успех в бизнесе. Социально-экономические и психологические установки в бизнесе. Индивидуальные особенности руководителя и их роль в бизнесе. Психологические факторы повышения конкурентоспособности бизнеса. Способы стимулирования активности работников</p>
<p>Тема 4. Психология имиджа фирмы. УК-3. УК-4</p> <p>Имидж: понятие и правила формирования. Firmenный стиль и название: психологические особенности. Внешний облик бизнесмена и сотрудников. Влияние имиджа на успех. Деловая этика: правила и нормы. Служебный этикет. Корпоративные правила поведения.</p>
<p>Тема 5. Межличностное взаимодействие в бизнесе. УК-4</p> <p>Жизненный цикл организации. Организационная культура. Коммуникации в организации. Бессознательное в организации и его влияние на деятельность. Внутренние и внешние конфликты в бизнесе. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Моббинг.</p>
<p>Тема 6. Лидерство и управление командой. УК-4</p> <p>Формальные и неформальные рабочие группы. Влияние группы на индивидуальное поведение и установки работников. Групповое принятие решений. Команда как специфический вид группы. Типы команд. Развитие команды. Барьеры эффективности команд. Командные роли. Кросс-культурные, проектные, виртуальные команды. Межгрупповые отношения в организации. Подходы к пониманию лидерства: подход, ориентированный на лидера, ситуационный подход, трансформационное и харизматическое лидерство. Формальное/неформальное лидерство. Лидерство как власть и процесс влияния. Критерии эффективного лидерства. Основные вызовы лидерству в современном мире (управление разнообразием, дистанционное управление).</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 2. Психические процессы и особенности их проявления в профессиональной деятельности. УК-3</p> <p>Практическое занятие: диагностика индивидуальных особенностей, способностей и склонности к предпринимательской деятельности.</p>
<p>Тема 3. Психологические аспекты организации бизнеса. УК-3</p> <p>Практическое занятие: Роль личности в бизнесе. Истории успеха</p>

Тема 4. Психология имиджа фирмы. УК-3. УК-4

Практические занятия: формирование имиджа и делового стиля.

Тема 5. Межличностное взаимодействие в бизнесе. УК-4

Практические занятия: отработка навыков ведения переговоров, эффективной коммуникации, преодоления конфликтных ситуаций.

Тема 6. Лидерство и управление командой. УК-4

Практические занятия: разбор кейсов, работа в группах

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Психические процессы и особенности их проявления в профессиональной деятельности. УК-3

Изучение понятийного аппарата. Составление конспекта. Работа с источниками

Тема 3. Психологические аспекты организации бизнеса. УК-3

Подготовка презентации по группам: Роль личности в успехе бизнеса (на примере известных людей-основателей и руководителей компаний)

Тема 4. Психология имиджа фирмы. УК-3. УК-4

Выполнение групповой работы, отработка взаимодействия и решение конфликтных ситуаций.

Тема 5. Межличностное взаимодействие в бизнесе. УК-4

Подготовка к практическим занятиям, изучение кейсов и анализ работы бизнес- структур

Тема 6. Лидерство и управление командой. УК-4

Изучение источников, подготовка презентации

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

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:

2. Лебедева Психология бизнеса. Курс лекций. Тема 2. Лидерство управление командой[Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2023. - 1 – Режим доступа:<http://lib.wbstatic.usue.ru/202307a/55.mp4>

3. Иванова Н. Л., Купрейченко А. Б., Патоша О. И., Штроо В. А., Антонова Н. В. Психология бизнеса [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 509 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/560037>

4. Иванова Н. Л., Бентон С., Патоша О. И., Луканина М. Ф., Подольский Д. А., Штроо В. А., Антонова Н. В. Психология бизнеса [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 599 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/580950>

Дополнительная литература:

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 №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. 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 Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

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.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету

1. Предмет, задачи и методы психологии бизнеса.
2. Социально-психологические качества бизнесмена.
3. Психические процессы и особенности их проявления в профессиональной деятельности бизнесмена.
4. Психологическая структура организации.
5. Механизмы координации в организации
6. Содержательные теории мотивации.
7. Процессуальные теории мотивации.
8. Стратегии управления персоналом.
9. Способы стимулирования активности работников.
10. Общение и отношения людей занятых бизнесом, коммерцией.
11. Сущность, содержание имиджа, правила формирования.
12. Имидж фирмы. Внешний облик сотрудника.
13. Психология и этика переговоров: принципы, нормы, правила.
14. Подбор персонала фирмы.
15. Профессиональная пригодность, подготовленность и готовность к работе.
16. Профессиональный отбор.
17. Способы оценки персонала.
18. Этапы отбора персонала.
19. Методы оценки персонала.
20. Работоспособность бизнесмена. Динамика работоспособности.
21. Пути оптимизации работоспособности.
22. Психология деловых отношений.
23. Конфликты в деловых отношениях.

24. Типы конфликтов.
25. Понятие стресса.
26. Профессиональные стрессоры.
27. Механизмы развития стресса.
28. Стрессоустойчивость.
29. Национальные особенности психологии бизнеса.
30. Национальные стили ведения переговоров

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету (УК -3, УК-4)

1. Задача. УК -3

Организация отправила на разработку нового нефтегазонасного месторождения для проведения пробного бурения бригаду бурильщиков и молодого менеджера, прошедшего стажировку и обучение в России и на Западе.

Ему было лет 30, бурильщикам – между 40 и 50. В бригаде квалификация каждого работника была не ниже шестого разряда, руки у всех - золотые, но при этом употреблялось много даже по российским меркам спиртных напитков.

Прошел один день – бригада пьет. Прошел второй, пятый, шестой...

Изменений не наступает. На вопросы, просьбы и распоряжения менеджера бригада реагирует спокойно: «Не нервничай, Петрович, все будет нормально!» В условиях Крайнего Севера найти замену работникам нереально. Ситуация развивалась таким образом около двух недель. Всего на пробное бурение скважины было отведено 1,5 месяца.

Ваши действия?

2. Задача. УК -3.

В банк начальником юридического отдела был принят молодой (25 лет) человек с незаконченным финансово-экономическим образованием. В его подчинении оказались трое специалистов высокой квалификации с большим опытом работы, принявшие сложившуюся ситуацию спокойно и нейтрально. В первый же день в отдел поступил заказ на юридическое обслуживание от крупного и перспективного клиента. Банк внимательно относился к потребностям клиентов, поэтому начальник отдела принял заказ в устной форме и пообещал выполнить его в кратчайшие сроки – к 16 того же дня. Он поручил работу ведущему специалисту отдела – Марии Ивановне (36 лет). Та кивнула головой и погрузилась в работу.

Прошло 16.00, затем еще час. Клиент «оборвал» все телефоны. На раздраженный вопрос руководителя: «Сколько же можно ждать?!» – Мария Ивановна спокойно ответила: «Мне на такую работу по инструкции положено 12 часов. Конечно, если Вы не хотите получить халтуру. Поэтому завтра в 10 она будет у Вас на столе».

Попытки поручить работу двум другим сотрудникам успехом не увенчались: одна сотрудница сослалась на более низкую квалификацию, а второй коллега заявил, что кроме Марии Ивановны никто не сделает работу для столь крупного клиента на должном уровне. Начальник отдела сорвался и накричал на Марию Ивановну, а затем вышел из комнаты.

Его вспышка вызвала у сотрудников улыбки. Что делать?

3. Задача. УК -4

Вы являетесь главным бухгалтером организации. Ваша подчиненная - бухгалтер Раиса – постоянно игнорирует Ваши оперативные указания, нечетко выполняет порученные задания, работает ниже своих возможностей.

Последнее ее упущение привело к невыполнению квартального плана подразделения. До Вашего прихода в эту организацию она претендовала на Ваше место, но не была назначена по причине конфликтности.

Работой в организации она дорожит, так как зарплата – единственный источник ее доходов, и она воспитывает дочь без мужа. Перевести в другие подразделения по специальности бухгалтер ее нельзя. Как Вы поступите с Раисой?

1. Примените меры дисциплинарного воздействия для ее последующего увольнения.
2. В интересах дела попытаетесь вызвать ее на откровенный разговор, выяснить мотивы ее поведения и договориться о прекращении конфликта.
3. Напишите докладную записку на Раису о лишении ее квартальной премии и понижении должностного оклада.
4. Обратитесь к сотрудникам бухгалтерии с просьбой поговорить с Раисой.
5. Примете иное решение. Какое?

4. Наиболее важной для компании сервиса и туризма является оценка качества работы служащего со стороны ... УК -3

Варианты ответа:

1. непосредственного руководителя;
2. руководства подразделения, в котором занят работник;
3. клиента компании;
4. самооценка работника.

5. Приведите примеры и обоснуйте. УК -3

Насколько приемлемым будет использование в качестве бизнес-подарка в офисе предметов личного пользования (парфюмерии, галстуков и проч.)?

6. В бизнесе используется термин «профессиональное выгорание». Что он означает? УК -3

1. Профессиональное выгорание — это отсутствие интереса к текущей работе;
2. Профессиональное выгорание — это сформировавшееся равнодушие к работе и клиентам, усталость от повседневности;
3. Профессиональное выгорание — это недоверие к руководству и скрытый саботаж рабочих процессов.№
4. Профессиональное выгорание — это эмоциональная опустошенность, отсутствие полезных бизнес-идей.

7. Найдите качество НЕ свойственное предпринимателю. УК -3

1. Активность

2. Вера
3. Предприимчивость
4. Пессимизм

8. Локус контроля бывает двух видов. УК -3

1. внешний и внутренний;
2. бессознательный и сознательный;
3. горизонтальный и вертикальный;
4. защитный и регуляторный.

9. Какой метод обучения, как правило, осуществляется вне рабочего места? УК -3

1. инструктаж
2. ротация
3. наставничество
4. стажировка

10. Какую роль играет в реализации товара дружелюбие продавца? УК -4

1. второстепенную
2. важную

11. Каким термином называются выразительные движения мимических мышц лица? УК -4

1. настроение;
2. пантомимика;
3. мимика.

12. Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником... УК -4

1. зрительный контакт;
2. обонятельный контакт;
3. осязательный контакт.

13. Один из компонентов культуры делового общения является... УК -4

1. взаимная похвала;
2. служебный этикет;
3. столкновение интересов.

14. Тактичность в деловых отношениях – это... УК -4

1. поведение человека, который берет за привычку уважать честь и достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению;

2. состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях;
3. распределение профессиональных обязанностей между членами деловой организации.

15. Идентичны или нет понятия «общение» и «коммуникация». Аргументируйте Ваш ответ. УК -4.

16. О каких особенностях общения говорится в следующих поговорках? УК -4.

Красно поле пшеном, а беседа умом.

Хорошую речь хорошо и слушать.

В чужой беседе всяк ума наберется.

17. Персидский поэт и мыслитель XIII в. Саади сказал:

Умен ты или глуп,

Велик ты или мал,

Не знаем мы,

Пока Ты слово не сказал!

Можно ли по речи охарактеризовать человека, почему вы так считаете? Аргументируйте свой ответ. УК -4.

18. Раскройте в содержании пословиц, поговорок, какими качествами должен обладать собеседник, чтобы беседа приносила удовлетворение, радость общения, а какие качества будут мешать продуктивному общению? УК -4.

Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.

Петь хорошо вместе, а говорить порознь.

За словом в карман не полезет.

19. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. УК -3.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

20. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. УК -3.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

21. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... УК -3.

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.