

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.06.2026 13:12:52
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a8531e605f

Одобрена
на заседании кафедры

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

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.



(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Психология бизнеса
Направление подготовки	38.03.01 Экономика
Профиль	Бизнес-аналитика
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2026
Разработана: Доцент, к.ф.н. Корнильцева Е.Г.	

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	11
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12

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

Цель дисциплины «Деловые коммуникации» - овладение теоретическими знаниями и практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и способность общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, проведения переговоров с партнерами.

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 6						
Зачет	72	8	4	4	60	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

У К - 3 Способеносуществлять социальное взаимодействие и реализовывать	ИД-3.УК-3 Иметь практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия
У К - 4 Способеносуществлять 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 и иностранном языках

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Все го часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Семестр 6		68		
Тема	Предмет психологии бизнеса	2	2				
Тема 2.	Психические процессы и особенности их проявления в профессиональной деятельности	2	2				
Тема 3.	Психологические аспекты организации бизнеса (УК-3)	2			2		
Тема 4.	Психология имиджа фирмы (УК-3,УК-4)	6			6		
Тема 5.	Межличностное взаимодействие в бизнесе (УК-	11			3	8	
Тема 6.	Лидерство и управление командой (УК-4)	45			1	44	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного сред	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)			
6 семестр (За)	Билеты	15 билетов по 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

Тема 1. Предмет психологии бизнеса (УК-3)

Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном пространстве. Системный подход в теории коммуникации. Место теории коммуникации в системе социологического знания. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике. Культурологи, биологии. Н. Луман о ролевой коммуникации в современном обществе. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С. Выготский, В.И. Курбатов, А.А. Леонтьев), разделение понятий (М.С. Каган, Г.М. Андреева, А.В. Соколов, понятие коммуникации как информационного обмена. Роль дисциплины "Деловые коммуникации" в формировании способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, в умении осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

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

Общение как взаимодействие. Социализация личности в процессе социального взаимодействия. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. Личностно-ориентированное и социально-ориентированное общение. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Самооценка и мотивация к успеху в условиях конкурентной борьбы. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире. Интерактивная функция общения в управлении. Организация совместной деятельности. Позиции в общении. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Виды спора. Коммуникативные типы участников взаимодействия и техники преодоления несовместимости. Принятие коллективных решений в условиях неопределенности. Принципы эффективного взаимодействия. Методы генерирования идей: брейн-стриминг, синектика, дельфи. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. Методы активации мыслительной деятельности. Факторы привлечения и поддержки внимания. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления. Снятие стереотипа и моделирование нового проблемного видения. Перцептивная функция общения в управлении. Контакт, приемы его установления. Установки и их влияние на контакт. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания. Круги общения и уровни понимания.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 6. Лидерство и управление командой (УК-4)

Правила поведения по вертикали (руководитель-подчинённый) и по горизонтали (коллега -коллега).
Имидж делового человека Имидж как средство деловой коммуникации. Структура, виды имиджа. Самопрезентация. Формирование положительного имиджа делового человека. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Имиджирование. Концептуальные подходы к изучению имиджа. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Технологии имиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид сотрудника. Особенности делового этикета. Управленческая и корпоративная этика. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Этикет телефонных разговоров, его особенности и отличия поведению. Организация времени делового человека. Организация завтрака, обеда и ужина в деловых коммуникациях. Этикет как технология делового общения.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 4. Психология имиджа фирмы (УК-3,УК-4)

Слушание и проблемы понимания информации. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, неререфлексивное, активнорефлексивное. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Роль фильтров в процессе слушания. Техника задавания вопросов и особенности понимания речевых конструкций. Вопросы по содержанию деловой коммуникации. Открытые, зеркальные и опосредованные вопросы при консультировании и собеседовании. Корректные и некорректные вопросы. Правила задавания вопросов деловым партнерам и приемы преодоления возражений. Эффективные техники ответов на вопросы. Психологические приемы «ухода» от ответов. Анализ системы слушателя. Характеристики «эффективного» слушателя – партнера. Способы совершенствования слушательских навыков. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Факторы речевого поведения и взаимопонимания коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие коммуникационных барьеров. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. Вербальные коммуникации посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора. Письменные коммуникации: документы, приказы, распоряжения, инструкции, письменные указания. Современная система документной коммуникации. Структура документально-коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации. Невербальные коммуникации посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций. Одежда, осанка, жесты, телодвижения, фигура, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи как компонент невербальных коммуникаций: интонация, тембр голоса, темп, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др.

Тема 5. Межличностное взаимодействие в бизнесе (УК-4)

Экономические противоречия как источник конфликтов в организации. Причины и особенности протекания социально-трудового конфликта. Понятие динамики конфликта. Соотношение фаз этапов конфликта. Формула конфликта. Конфликты типа А, Б, В. Виды конфликтогенов. Фрустрация. Идентификация. Предконфликтная стадия. Мотивы сторон. Блокирование стадии развития конфликта. Инцидент. Открытые и скрытые действия соперников. Понятие «критической точки». Выявление ресурсов противостоящих сторон. Стадия разрешения конфликта. Формы завершения: насилие, разъединение, примирение. Картография конфликтной ситуации. Устранение причин конфликта. Насильственные методы решения конфликтов. Закон эскалации конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (модель Томаса-Киллмена). Модели разрешения конфликтов на предприятии (деловой спор, психологический антагонизм, формализация отношений). Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Правовые формы регулирования трудовых отношений. Значение конфликта в функционировании организации. Дезинтегративные и интегративные последствия конфликта.

Тема 6. Лидерство и управление командой (УК-4)

Роль правил общения в деловой жизни. Поведенческий и речевой этикет. Эффекты восприятия.

Этикет при встрече: представление, визитные карточки, начало делового разговора. Этикет делового контакта при деловых встречах и приемах, на совещаниях. Этика и этикет в отношении руководителя и подчиненных, мужчин и женщин внутри компании. Этикет при проведении переговоров. Выбор и преподнесение сувениров и подарков. Национальные особенности протокола и этикета.

Коммуникационные сообщества вне- и внутри организации. Типы конфигураций коммуникационных сетей в малых группах. Деловой этикет в сетевых коммуникациях. Влияние офисного пространства на внутренние коммуникации. Создание условий в компании для неформального общения. On-line сервисы.

Понятие имиджа. Качества, формирующие имидж: качества, позволяющие нравиться людям; качества, формируемые в процессе воспитания и образования; качества, связанные с профессиональным опытом.

Понятие «модель поведения». Модели поведения: этикетные и стратегические. Критерии выбора модели поведения: нравственная безупречность, соответствие закону и установленному в обществе порядку, учет конкретной ситуации, цель, самокритичная оценка, гендерная идентичность. Телесный имидж: осанка (положение головы и шеи, плеч), походка, лицо, взгляд. Требования к внешнему виду. Эстетическая элегантность. Психологическая элегантность. Понятие «тактика общения». Требования к тактике общения. Механизмы психологического воздействия: привязанность, симпатия, доверие, уважение. Имидж и его влияние на успех фирмы и бизнеса. Аватар-имидж.

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. Психологиябизнеса [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 509 – Режим доступа:<https://urait.ru/bcode/535872>

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.

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

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

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

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

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 спецоборудованием (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 нефтегазового 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.