Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.11.2026 08:53:49
Уникальный программный ключ:
b1e4399771b07e18f31755456972d73b2ccfc531

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»

Рабочая программа учебной дисциплины

Психология бизнеса

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Кафедра разработчик Естественных наук и профессиональных коммуникаций

Год набора **2025**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
	д	в	св/ву	з/у	сз	вв/ву
Зачетные единицы	**2**			**2**	**2**	**2**
Общее количество часов	72			72	72	72
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32			8	8	8
– Лекционные (Л)	16			4	4	4
– Практические (ПЗ)	16			4	4	4
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	40			55	55	55
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)				+	+	+
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+			+ (9)	+ (9)	+ (9)

Волгоград 2026

Лист внесения изменений:

п/п	**Дата внесения изменения**	**Обоснование внесенных изменений**	**Основание**
1.	09.11.2026	Актуализация данных Основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»» 2025 г. н.	Решение Ученого Совета от 09.11.2026 протокол № 3

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел……...4
Раздел 2. Тематический план ……7
Раздел 3. Содержание дисциплины ……9
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся ……11
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся ……13
Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами) ……21
Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины ……22
Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии ……23
Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ……25

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина **«Психология бизнеса»** входит в «**часть, формируемую участниками образовательных отношений**» дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства».**

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (*в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)*)**:**

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Дескрипторы универсальной компетенции:

УК-3.1 Способен устанавливать межличностные и профессиональные контакты

УК-3.2 Способен развивать профессиональное общение, в том числе в команде, предупреждая конфликты в процессе социального взаимодействия

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **индикаторов компетенций:**

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	**Код и наименование дескриптора компетенций**	**Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)**
ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **В/01.6** Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания»** **В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания** **В/01.6** Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания	**УК-3.1 Способен устанавливать межличностные и профессиональные контакты** **УК-3.2 Способен развивать профессиональное общение, в том числе в команде, предупреждая конфликты в процессе социального взаимодействия**	*Знание:* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-1 УК- 3.1 Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии В/01.6 ИД-2 УК- 3.2 Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций В/02. **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-3 УК- 3.1 Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии В/01.6 ИД-4 УК- 3.2 Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур В/02.6 *Умения* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-5 УК- 3.1 Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе В/01.6 ИД-6 УК- 3.2 Владеть навыками организации устных и письменных
ПС 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного		

комплекса **В/01.6** Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **В/03.6** Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Трудовые функции ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания»** **В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания** **В/01.6** Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания **В/03.6** Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания		коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами В/02.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-7 УК- 3.1 Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе В/01.6 ИД-8 УК- 3.2 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами В/02.6 *Имеет навыки и (или) опыт:* **33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц** ИД-9 УК- 3.1 Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам В/02.6 ИД-10 УК- 3.2 Организация контроля исполнения персоналом принятых решений В/03.6 **33.008 Руководитель предприятия питания** ИД-11 УК- 3.1 Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам В/02.6 ИД-12 УК- 3.2 Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон В/02.6

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО направления подготовки «43.03.01Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	*2*	*3*
1	Философия	Бизнес планирование в сервисе
2	Социология и политология	Организация и планирование предпринимательской деятельности в сфере сервиса

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис»**;
- Учебного плана направления подготовки **«43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Сервис индустрии гостеприимства»** 2025 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Предмет, задачи и методы психологии бизнеса	8	2	2	4	ИД-1 УК- 3.1 ИД-2 УК- 3.2.
2	Проявление индивидуальных особенностей личности в бизнесе	8	2	2	4	ИД-3 УК- 3.1 ИД-4 УК- 3.2
3	Особенности психических процессов в бизнес-деятельности	8	2	2	4	ИД-5 УК- 3.1 ИД-6 УК- 3.2.
4	Психологические факторы организации бизнеса	8	2	2	4	ИД-7 УК- 3.1 ИД-8 УК- 3.2.
5	Психология имиджа фирмы	7	1	1	5	ИД-9 УК- 3.1 ИД-10УК- 3.2
6	Психология деловых отношений	7	1	1	5	ИД-11 УК- 3.1 ИД-12 УК- 3.2
7	Психология подбора и найма персонала	8	2	2	4	ИД-5 УК- 3.1 ИД-4 УК- 3.2 ИД-8 УК- 3.2.
8	Особенности психических состояний делового человека	9	2	2	5	ИД-9 УК- 3.1 ИД-10УК- 3.2 ИД-12 УК- 3.2
9	Национальные особенности психологии бизнеса	9	2	2	5	ИД-11 УК- 3.1 ИД-12 УК- 3.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)						
Итого		**72**	**16**	**16**	**40**	

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Предмет, задачи и методы психологии бизнеса	8	2		6	ИД-1 УК- 3.1 ИД-2 УК- 3.2.
2	Проявление индивидуальных особенностей личности в бизнесе	8	2		6	ИД-3 УК- 3.1 ИД-4 УК- 3.2
3	Особенности психических процессов в бизнес-деятельности	6			6	ИД-5 УК- 3.1 ИД-6 УК- 3.2.

4	Психологические факторы организации бизнеса	8		2	6	ИД-7 УК- 3.1 ИД-8 УК- 3.2.
5	Психология имиджа фирмы	6			6	ИД-9 УК- 3.1 ИД-10УК- 3.2
6	Психология деловых отношений	8		2	6	ИД-11 УК- 3.1 ИД-12 УК- 3.2
7	Психология подбора и найма персонала	6			6	ИД-5 УК- 3.1 ИД-4 УК- 3.2 ИД-8 УК- 3.2.
8	Особенности психических состояний делового человека	6			6	ИД-9 УК- 3.1 ИД-10УК- 3.2 ИД-12 УК- 3.2
9	Национальные особенности психологии бизнеса	7			7	ИД-11 УК- 3.1 ИД-12 УК- 3.2
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**9**				
Итого		**72**	**4**	**4**	**55**	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Сущность и основные понятия психологии бизнеса

Психологические особенности бизнеса. Предмет, задачи и методы психологии бизнеса. Парадоксы психологии бизнеса. Отличия предпринимателя, менеджера и наемного работника.

Тема 2. Проявление индивидуальных особенностей личности в бизнесе

Индивидуально-психологические качества бизнесмена: темперамент, характер, воля, способности. Общественно-психологические качества бизнесмена: социализация личности, социальные ожидания, социальные чувства. Влияние бизнеса на формирование личности.

Тема 3. Особенности психических процессов в бизнесе

Роль психических процессов в деятельности бизнесмена. Виды психических процессов: ощущение, восприятие, память, мышление, речь. Память: ее виды и законы. Эмоции, чувства и др. Особенности восприятия в деловых отношениях.

Тема 4. Психологические факторы организации бизнеса

Психологические составляющие бизнеса. Социально-психологический климат в коллективе. Стимулирование активности работников фирмы. Особенности отношений в коллективе, занятом бизнесом. Формирование традиций бизнеса.

Тема 5. Психология имиджа фирмы

Имидж: понятие, сущность, правила формирования. Элементы имиджа: название фирмы, адрес фирмы, внешний облик сотрудников и правоведения.

Тема 6. Психология деловых отношений

Понятие деловых отношений. Психологические особенности деловых контактов. Психология и этика переговоров. Невербальный язык бизнесменов.

Тема 7. Психология подбора и найма персонала

Подбор персонала. Этапы отбора персонала. Виды оценок. Критерии отбора. Технологии отбора. Роль кадровых агентств в отборе персонала и их виды.

Тема 8. Особенности психических состояний делового человека

Понятие работоспособности. Виды работоспособности. Динамика работоспособности. Факторы, влияющие на работоспособность.

Тема 9. Национальные особенности психологии бизнеса

Параметры национального стиля. Отдельные национальные стили. Национальные стили восприятия цвета, их учета в деловых отношениях. Менталитет российского бизнесмена.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического занятия
1	*2*
ПЗ 1	Предмет, задачи и методы психологии бизнеса
ПЗ 2	Проявление индивидуальных особенностей личности в бизнесе
ПЗ 3	Особенности психических процессов в бизнес-деятельности
ПЗ 4	Психологические факторы организации бизнеса
ПЗ 5	Психология имиджа фирмы
ПЗ 6	Психология деловых отношений
ПЗ 7	Психология подбора и найма персонала
ПЗ 8	Особенности психических состояний делового человека
ПЗ 9	Национальные особенности психологии бизнеса

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема практического занятия
1	*2*
ПЗ 1	Психологические факторы организации бизнеса
ПЗ 2	Психология деловых отношений

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Особенности психических процессов в бизнес-деятельности	ПЗ	Групповая дискуссия	75
2	Психологические факторы организации бизнеса	ПЗ	Кейс-метод	75
3	Психология имиджа фирмы	ПЗ	Деловая игра	100
4	Психология деловых отношений	ПЗ	Деловая игра	75
5	Психология подбора и найма персонала	ПЗ	Деловая игра	100
6	Особенности психических состояний делового человека	ПЗ	Мозговой штурм	75
Итого				**28%**

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Психологические факторы организации бизнеса	ПЗ	Кейс-метод	100
Итого				**25%**

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	*2*	*3*	*4*
1	Предмет, задачи и методы психологии бизнеса	1-3,10	1-7
2	Проявление индивидуальных особенностей личности в бизнесе	4-6	1-7
3	Особенности психических процессов в бизнес-деятельности	6-8	1-7
4	Психологические факторы организации бизнеса	9	1-7
5	Психология имиджа фирмы	12-14	1-7
6	Психология деловых отношений	11, 15-17	1-7
7	Психология подбора и найма персонала	18-19	1-7
8	Особенности психических состояний делового человека	20-22	1-7
9	Национальные особенности психологии бизнеса	23,24	1-7

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Особенности бизнеса как деятельности
2. Основные задачи психологии бизнеса. Психологические факторы в бизнесе.
3. Способы получения информации в бизнесе. Методы психологии бизнеса.
4. Психологическая характеристика личности предпринимателя.
5. Индивидуально-психологические свойства, качества и особенности бизнесмена способствующие самоорганизации и самообразованию.
6. Влияние бизнеса на формирование и развитие личности.
7. Познавательные процессы в бизнес-деятельности способствующие самоорганизации и самообразованию.
8. Мотивационно-волевые процессы способствующие самоорганизации и самообразованию.
9. Система и процесс в организации бизнеса.
10. Составляющие психологии бизнеса, их сущность и характеристика.
11. Особенности общения и отношений в коллективе занятом бизнесом.
12. Сущность, составляющие имиджа и их психологическая характеристика.
13. Имидж фирмы и правила формирования.
14. Внешний облик руководителя и персонала фирмы.
15. Содержание и структура отношений. Отношения профессиональные и межличностные.
16. Психология и этика переговоров: принципы, правила, нормы.
17. Деловые контакты, их психологическое содержание и особенности способствующие принятию управленческих решений.
18. Подбор персонала фирмы как проблема и пути ее решения.
19. Личностные, профессиональные, психологические критерии найма на работу.
20. Работоспособность бизнесмена: сущность, содержание, особенности способствующие самоорганизации и самообразованию.
21. Социальные, психологические факторы, влияющие на работоспособность бизнесмена способствующие самоорганизации и самообразованию.
22. Психологические формы, средства, методы борьбы с отрицательными последствиями стресса.
23. Структура национальных параметров в бизнесе.
24. Национальные особенности в бизнесе (различные виды) способствующие принятию управленческих решений.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств
Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1	Предмет, задачи и методы психологии бизнеса	УО	Д	Т	ИД-1 УК- 3.1 ИД-2 УК- 3.2.
2	Проявление индивидуальных особенностей личности в бизнесе	УО	Д	Т	ИД-3 УК- 3.1 ИД-4 УК- 3.2
3	Особенности психических процессов в бизнес-деятельности	УО	Д	Т	ИД-5 УК- 3.1 ИД-6 УК- 3.2.
4	Психологические факторы организации бизнеса	УО	КМ	Т	ИД-7 УК- 3.1 ИД-8 УК- 3.2.
5	Психология имиджа фирмы	УО	ДИ	Т	ИД-9 УК- 3.1 ИД-10УК- 3.2
6	Психология деловых отношений	УО	ДИ	Т	ИД-11 УК- 3.1 ИД-12 УК- 3.2
7	Психология подбора и найма персонала	УО	ДИ	Т	ИД-5 УК- 3.1 ИД-4 УК- 3.2 ИД-8 УК- 3.2.
8	Особенности психических состояний делового человека	УО	МШ	Т	ИД-9 УК- 3.1 ИД-10УК- 3.2 ИД-12 УК- 3.2
9	Национальные особенности психологии бизнеса		Д	Т	ИД-11 УК- 3.1 ИД-12 УК- 3.2

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1	Предмет, задачи и методы психологии бизнеса	УО		Т	ИД-1 УК- 3.1 ИД-2 УК- 3.2.

2	Проявление индивидуальных особенностей личности в бизнесе	УО		Т	ИД-3 УК- 3.1 ИД-4 УК- 3.2
3	Особенности психических процессов в бизнес-деятельности			Т	ИД-5 УК- 3.1 ИД-6 УК- 3.2.
4	Психологические факторы организации бизнеса	УО	КМ	Т	ИД-7 УК- 3.1 ИД-8 УК- 3.2.
5	Психология имиджа фирмы			Т	ИД-9 УК- 3.1 ИД-10УК- 3.2
6	Психология деловых отношений			Т	ИД-11 УК- 3.1 ИД-12 УК- 3.2
7	Психология подбора и найма персонала			Т	ИД-5 УК- 3.1 ИД-4 УК- 3.2 ИД-8 УК- 3.2.
8	Особенности психических состояний делового человека			Т	ИД-9 УК- 3.1 ИД-10УК- 3.2 ИД-12 УК- 3.2
9	Национальные особенности психологии бизнеса			Т	ИД-11 УК- 3.1 ИД-12 УК- 3.2

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;
Д – Дискуссия;
ДИ – Деловая игра;
Т – Тестирование компьютерное;
МШ – Метод мозгового штурма;
КМ – Кейс-метод.

5.2. Оценочные средства текущего контроля
Перечень практических (семинарских) заданий

Тема 1 «Проявление индивидуальных особенностей личности в бизнесе»

Практическое задание 1.
Задание: тезисно раскройте содержание следующих вопросов:
Вопросы для изучения:
1. Какие свойства характеризуют человека бизнеса?
2. В чем заключается счетность мышления?
3. Как понимается категория маркетинговое мышление?

Тема 2 «Особенности психических процессов в бизнес-деятельности»

Практическое задание 1.
Задание: тезисно раскройте содержание следующих вопросов:
Вопросы для изучения:
1.В чем заключаются особенности процесса восприятия человека занятого в бизнесе?
2.Дайте характеристику понятия память. С чем связано забывание?

Тема 3 «Психологические факторы организации бизнеса»

Практическое задание 1.
Задача 1. Постарайтесь представить себя в роли работника фирмы и сделать выводы о новом сотруднике, исходя из следующей информации о нем:

на рабочем столе он держит семейную фотографию,

его бумаги всегда разбросаны,

но отчет он подал раньше всех,

начальник пригласил его на ужин,

он собирается поменять место работы,

при этом он:

А) мужчина

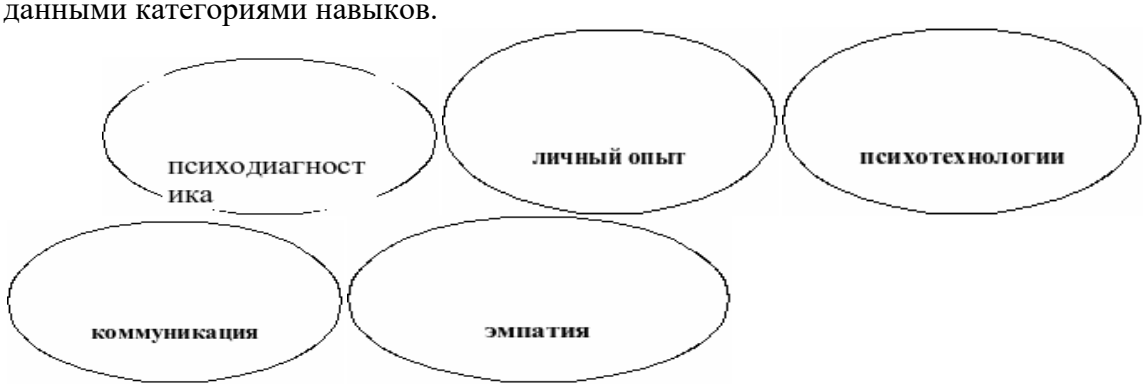
Б) женщина

Если это мужчина, то какие ассоциации и соображения о нем у Вас могут возникнуть? Можно ли сказать, что он хороший семьянин, творческий человек, умен, скоро пойдет на повышение, нашел себе место получше и скоро уйдет туда? Не считаете ли вы данные представления об этом мужчине предвзятыми и искаженными?

Если это женщина, то можно ли допустить, что новая сотрудница, вероятно, не склонна думать о работе, неаккуратная, выскочка, пытается заигрывать с начальником, вынуждена поменять работу, поскольку здесь «не тянет»? Как вы думаете, выходят ли данные допущения за рамки гендерных стереотипов?

Практическое задание 2.

Задача 2. Перечислите навыки, которыми должен обладать специалист в сфере бизнеса, разделив их на категории, указанные на нижеприведенной схеме. Обоснуйте взаимосвязь между данными категориями навыков.



Практическое задание 3.

Задача 3 Пронаблюдайте за характером функционирования информационной бизнес–сети в вашей организации (подразделении, отделе, рабочей группе).

Цель наблюдения. Построение модели информационной бизнес–сети организации.

Инструкция для наблюдателей. В течение нескольких часов стандартного рабочего дня установить фокусированное наблюдение за тем, как определенные сотрудники осуществляют следующие виды работы с информацией: обращение за информацией к другому сотруднику (к кому?), обращение за информацией к иному источнику (какому?), предоставление информации другому сотруднику (кому?), рабочее и отчетное фиксирование информации (где?). Фиксировать стрелочками на схеме с именами сотрудников и заведомо известными местами хранения информации все информационные потоки. Рядом со стрелочками, по возможности, указывать время наблюдения и тип передаваемой информации (лучше с использованием прямой речи). Дополнить схему, если в ходе наблюдения обнаруживаются новые источники хранения или адресаты передаваемой информации.

Анализ полученной информации. Проанализируйте полученную карту информационных потоков: в каких местах информационная сеть поглощается коммуникативной или организационной, как в фирме построено управление информационными потоками, сколько отмечено потоков безадресных, какая информация осталась невостребованной, а какие информационные требования – невыполненными. Сделайте выводы о дальнейшей работе.

Тема 4 «Психология деловых отношений»

Практическое задание 1.

Задание № 1 протестируйте себя используя тест Томаса, сделайте выводы и рекомендации.

Одной из самых распространенных методик диагностики поведения личности в конфликтной ситуации (точнее, в конфликте интересов) является опросник Кеннета Томаса (Kenneth Thomas) "Определение способов регулирования конфликтов". К. Томас исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. Он совместно с Ральфом Килманном (Ralph Kilmann) предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, одно измерение которой - поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе - поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов.

Для описания типов поведения людей в конфликтах (точнее, в конфликте интересов) К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в ситуацию, и напористость, для которой характерен акцент на собственных интересах.

Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

Соревнование (конкуренция) — стремление добиться своих интересов в ущерб другому.

Приспособление — принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Компромисс — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.

Избегание — отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Сотрудничество — участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К.Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Тест описания поведения Томаса

Инструкция: Из вариантов А и В вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. Отвечать надо как можно быстрее.

	Вариант ответа
Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.	
Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.	
Я стараюсь найти компромиссное решение.	
пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.	

Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

Я стараюсь найти компромиссное решение.

Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

Я стараюсь добиться своего.

Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

Я твердо стремлюсь достичь своего.

0

Я пытаюсь найти компромиссное решение.

Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые

1 спорные вопросы.

Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

2

Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

Я предлагаю среднюю позицию.

3

Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

4

Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши

5 отношения.

Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

Я стараюсь не задеть чувств другого.

6

Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

7

Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

8

Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые

9 вопросы и интересы.

Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно

Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

0

Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

1

Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей
2 позицией и точкой зрения другого человека.

Я отстаиваю свои желания.

Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
3

Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти
4 навстречу его желаниям.

Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
5

Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Я предлагаю среднюю позицию.
6

Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
7

Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
8

Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

Я предлагаю среднюю позицию.
9

Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Я стараюсь не задеть чувств другого.
0

Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных вами по каждой шкале, дает представление о выраженности у вас тенденции к проявлению определенной стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Ключ к опроснику

Стратегия	*Количество совпадений*
Соперничество: ЗА, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.	
Сотрудничество: 2В, 5А, 8В,11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, ЗОВ.	
Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.	
Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.	
Приспособление: 1В, ЗВ, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.	

Вывод:

_____
_____
_____
_____
_____

5.3. Тематика письменных работ обучающихся

Темы рефератов, докладов, эссе

1. Бизнес, его психологические особенности.
2. Психологическая характеристика личности бизнесмена.
3. Эмоционально–волевая регуляция и саморегуляция в профессиональной деятельности бизнесмена, предпринимателя способствующие самоорганизации и самообразованию.
4. Психология коммерческой деятельности.
5. Психология имиджа бизнесмена.
6. Психология стресса делового человека.
7. Психология имиджа фирмы.
8. Психология рекламы и рекламной деятельности.
9. Психологические трудности общения в сфере бизнеса.
10. Психологические факторы мотивации бизнесмена способствующие самоорганизации и самообразованию.
11. Психология и этика переговоров в сфере предпринимательства.
12. Assessment-центр как технология оценки профессиональной компетенции.
13. Особенности профессиональной памяти бизнесмена, предпринимателя.
14. Внимание и внимательность в деятельности делового человека.
15. Восприятие и особенности его проявления в деловых отношениях способствующие принятию управленческих решений.
16. Психология наемного работника.
17. Менталитет российского бизнесмена, предпринимателя, коммерсанта и его влияние на принятие управленческих решений.
18. Технологии оценки профессиональной компетентности.
19. Этапы отбора персонала.
20. Национальные культуры и проблемы их взаимодействия.

5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

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

21. Конфликты в деловых отношениях.
22. Типы конфликтогенов.
23. Понятие стресса. Профессиональные стрессоры. Механизмы развития стресса.
24. Стрессоустойчивость.
23. Национальные особенности психологии бизнеса способствующие принятию управленческих решений.
24. Национальные стили ведения переговоров.

Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)

1. *Прочитаете текст и выберите два верных варианта ответа.*
   Определите, что является показателями сплоченности группы:
   А) сходство членов группы между собой
   Б) управление собственностью
   В) предпочитаемый группой способ взаимодействия
   Г) наличие собственности
   Правильный ответ: а), в)

2. *Прочитайте текст, выберите один правильный ответ.* Представьте, что при собеседовании для приема на работу Вам задают вопрос: «Вам удается зарабатывать столько, сколько Вы заслуживаете?». Какой ответ наиболее желателен и характеризует отвечающего как психологически зрелого человека:
   а) Нет, но в этом не моя вина. Так складывались обстоятельства
   б) Нет, но меня просто недолюбливал начальник отдела на предыдущей работе
   в) Да. От меня зависит: сколько заработаю – столько и заслуживаю
   Правильный ответ: в)

3. Закончите фразу.*(Ответ следует записать с маленькой буквы, в именительном падеже)*
   В ситуации нехватки времени для переработки информации и принятия верного решения при высокой степени ответственности возникает _____ :
   Правильный ответ: информационный стресс

4. *Установите правильное соответствие* между видами коллективов и их характеристиками:

1.Бизнес-процессы	А) совокупное общественное восприятие компании или фирмы многими людьми
2.Бизнес-сети	Б) свод правил, в соответствии, с которыми регулируется порядок различных церемоний
3. Деловой протокол	В) различные аспекты функционирования бизнес-структуры, обеспечивающие ее целостность
4. Имидж фирмы	Г) налаженные в фирме пути прохождения информации, а также реальные информационные потоки и информационная база

   Правильный ответ: 1-в, 2-г, 3-б, 4- а

5. *Установите правильную последовательность* основных этапов жизненного цикла развития бизнес-организации:
   А) Зрелость.
   Б) Период стартапа: зарождение и становление организации. Бизнес находится в процессе создания и запуска.
   В) Рост. Организация начинает показывать заметные признаки успеха и роста.
   Г) Стадия снижения или упадка.
   Правильный ответ: б); в); а); г)

6. *Прочитайте текст, выберите два правильных ответа.*

Отличительными чертами бизнеса являются:

1. направленность на достижение прибыли
2. получение прибыли в отдельной сделке
3. направление основной части прибыли на развитие
4. наличие деловых контактов
5. реализация материальной продукции

Правильный ответ: 1, 3

7. *Прочитайте текст, выберите один правильный ответ.* Психология бизнеса изучает:

1. проявления людей, занятых хозяйственной деятельностью, только в случае если речь идет о рыночной системе ведения хозяйства
2. организацию с позиции проявления индивидуальности руководителя
3. совокупность человеческих отношений и взаимодействий в бизнесе
4. законы организационного развития
5. социально-психологическую сторону всего многообразия управленческих отношений членов коллектива

Правильный ответ: 1

8. *Закончите фразу. Ответ следует записать с маленькой буквы, в именительном падеже* . Различные аспекты функционирования бизнес-структуры, обеспечивающие ее целостность – это …

Правильный ответ: Бизнес-процессы

9. *Прочитайте текст, выберите четыре правильных ответа*

Что из нижеперечисленного относится к особенностям переговоров на основе позиционного торга:

1. Участники стремятся к реализации собственных целей в максимально полном объеме;
2. Любые совместные действия носят вынужденный характер;
3. Стремление использовать объективные критерии;
4. Действия участников направлены друг на друга, а не на решение проблемы;
5. Переговоры ведутся на основе первоначально выдвинутых крайних позиций;
6. Все ответы верны;
7. Ни один ответ не верен.

Правильный ответ: 1, 2, 4, 5

10. *Прочитайте текст, выберите один правильный ответ.* Косвенное деловое общение предполагает

1. Непосредственный контакт партнеров по общению;
2. Существование между партнерами пространственно-временной дистанции;
3. Постановку конкретных задач и определение целей;
4. Все ответы верны;
5. Ни один ответ не верен.

Правильный ответ: 2

Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература

1. Семенов, А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : учебное пособие / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. — 10-е изд. — Москва : Дашков и К, 2020. — 276 с. — ISBN 978-5-394-03599-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/111024.html
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. —

139 с. — ISBN 978-5-394-05200-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/137766.html
3. Разомазова, А. Л. Психология делового общения : курс лекций / А. Л. Разомазова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 67 с. — ISBN 978-5-00175-068-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/116167.html

7.2. Дополнительная литература

1. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/79820.html
2. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 с. — ISBN 978-5-4487-0340-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/79821.html

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

4. http://www.lib.ru/PSIHO
5. http://www.consultant.ru/— Консультатнт Плюс
6. http://www.garant.ru/— Гарант
7. Программное обеспечение для организации конференции

Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины **«Психология бизнеса»** включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования;
- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;

- Программное обеспечение для организации конференции.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей CyberEar модель HAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Усвоение материала дисциплины «**Психология бизнеса**» предполагает работу обучающихся на лекциях, практических занятиях, различные виды самостоятельной работы. Формой итогового контроля по дисциплине является зачет.

Одним из основных видов аудиторной учебной работы обучающихся является учебная работа на лекциях. Она предполагает восприятие и осмысление материала лекции и конспектирование ее основных положений. Работа обучающихся на лекции - это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли. Материал лекции должен быть активно воспринят, т.е. осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Воспринимая содержание лекции обучающийся должен уметь выделять основные понятия, закономерности, проблемы, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение. В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом. С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к практическим занятиям, зачету, для дальнейшего изучения темы.

Практические занятия являются одним из видов занятий при изучении дисциплины «Психология бизнеса» и представляют собой самостоятельную подготовку обучающихся по заранее предложенному плану темы, который включает в себя вопросы практического занятия, психологические задачи и ситуации. Основной акцент во время работы на практических занятиях делается на ответы обучающихся. Целью обучающихся является подготовка наиболее полного и глубокого ответа. При этом выступление обучающегося должно быть внутренне логичным, соответствовать определенному теоретическому уровню и быть доступным для восприятия слушателей. Практические задания предназначены для углубленного изучения дисциплины. Они играют важную роль в выработке у обучающихся навыков применения полученных знаний для решения практических задач профессиональной деятельности. Главным содержанием практических заданий является активная работа каждого обучающегося. Обучающемуся необходимо тщательно подготовиться к практическому занятию. В самом общем виде алгоритм подготовки к практическому занятию включает следующие действия обучающегося:

- знакомство с планом практического занятия, литературой, необходимой для подготовки, методическими рекомендациями по подготовке к практическому занятию;
- изучение материала лекций и соответствующей темы учебника;
- конспектирование и аннотирование рекомендованной литературы;
- составление словаря основных понятий темы;
- выполнение заданий к практическому занятию в письменной форме (составление тезисов выступления по вопросам практического занятия, написание доклада, анализ конкретной ситуации, решение психологической задачи и т.д.).

Большую роль в формировании у обучающихся умения анализировать различные психологические факты и осуществлять правильные психологически обоснованные практические действия играет самостоятельное решение психологических задач в ходе практического занятия. Психологические задачи предусматривают анализ разнообразных фактов и ситуаций, требующих обязательного учета закономерностей психической деятельности человека и его индивидуальных особенностей. Самостоятельное решение обучающимися психологических задач имеет своей целью научить их применять полученные по дисциплине «Психология бизнеса» знания на практике.

Важными условиями овладения материалом дисциплины «Психология бизнеса» являются: использование литературы библиотечного фонда, системность и последовательность в работе, конспектирование и доработка всех лекций, подготовка к каждому практическому занятию по всем узловым вопросам изучаемых тем.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Психология бизнеса

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Логачева Татьяна Николаевна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)