

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе

38.03.01, Экономика, очная, заочная
38.03.02, Менеджмент, очная, заочная
38.03.03, Управление персоналом, очная, заочная

Автор:
Т.Д.Санникова
к.э.н., доцент кафедры Менеджмента ЭФ

2018

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Задания к практическим занятиям.....	5
2.1 Темы опросов на практических занятиях.....	5
2.2 Примеры ситуационных задач по темам практических занятий	6
3. Самостоятельная работа.....	14
3.1 Цели и задачи самостоятельной работы студентов.....	14
3.2 Формы самостоятельной работы.....	15
3.3 Вопросы на самоподготовку	16
4. Тестовые задания.....	16
5. Список литературы для самостоятельного изучения.....	19

1 Общие положения

Психология управления – дисциплина практического характера, связанная с психологическими условиями управленческой деятельности, влияющими на эффективность и качество работы в системе управления. Деятельность современного эффективного менеджера предполагает не только навыки использования различных форм и средств воздействия на коллектив, но и умение выстраивать человеческие взаимоотношения и взаимодействия с точки зрения ситуаций управления.

Целью практической и самостоятельной работы студентов по дисциплине является формирование комплекса знаний, умений и навыков в области профессионального решения психологических проблем управления деятельностью коллектива, которые позволят им в будущем применять теоретические положения в управленческой деятельности, выбирать и применять методы психологии, соответствующие параметрам проблемных организационных ситуаций.

Задачи:

- дать студентам теоретические знания об этапах развития и теоретических школах, задачах и методах психологии управления;

- сформировать умение диагностировать социально-психологические характеристики личности и коллектива, психологические особенности и характеристики деятельности руководителя;

- сформировать навыки использования методов профилактики морально-психологического преследования на работе и профессиональных кризисов;

- сформировать навыки использования методов разрешения конфликтов, психологических правил эффективного наказания и поощрения;

- сформировать умение проводить диагностику организационной культуры и уровня соблюдения этических норм;

- сформировать способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Требования к результатам практической и самостоятельной работы студентов по дисциплине:

Студент должен **знать:**

- этапы развития психологии управления значение для психологии управления основных школ психологии;
- методы психологии управления и социально-психологические характеристики личности, коллектива, руководителя;

- виды и методы профилактики психологического преследования на работе и профессионального выгорания;
- виды и методы разрешения конфликтов с учетом социокультурных и этнических различий;
- виды и методы наказаний и поощрений с учетом психологического типа работников;
- типы организационной культуры и соблюдения этических требований в деловых взаимоотношениях;
- поведенческие особенности мультикультурных, многонациональных коллективов.

Студент должен уметь:

- использовать методы диагностики социально-психологических характеристик личности, коллектива, руководителя;
- использовать методы профилактики психологического преследования на работе и профессионального выгорания;
- использовать методы разрешения конфликтов в зависимости от социокультурных, этнических, конфессиональных характеристик коллектива;
- диагностировать типы организационной культуры и уровень соблюдения этических норм в организации;
- выбирать методы наказания или поощрения в зависимости от социально-психологических характеристик работников.

Студент должен владеть:

- навыками анализа социально-психологических характеристик личности, коллектива, руководителя;
- навыками диагностики и профилактики психологического преследования на работе и профессионального выгорания;
- навыками разрешения конфликтов в мультикультурных, многонациональных коллективах;
- навыками применения психологических правил эффективного наказания и поощрения в различных организационных ситуациях;
- навыками диагностики организационной культуры и уровня этичности в организационных отношениях.

2 Задания к практическим занятиям

Практические занятия по дисциплине проходят в виде опросов, тестирования и решения ситуационных задач по темам, предусмотренным рабочей программой дисциплины.

2.1 Темы опросов на практических занятиях:

1. Психология как наука: предмет и принципы.
2. Школы психологии и их вклад в психологию управления.
3. Цель, задачи, объект и предмет психологии управления.
4. Личность, ее характеристики и способности.
5. Темперамент и характер человека.
6. Личностные установки и направленность.
7. Основные социально-психологические характеристики коллектива.
8. Психология руководителя: нравственно-психологические качества, признаки порядочности.
9. Моббинг: виды, причины, последствия.
10. Социокультурные особенности психологического давления.
11. Методы профилактики моббинга.
12. Кризисы профессионального развития: факторы, фазы, психологические особенности.
13. Профессиональные деструкции: признаки и психологическое содержание.
14. Синдром психического выгорания.
15. Социально-психологические характеристики, ведущие к конфликтам.
16. Типы и последствия конфликтов.
17. Типы конфликтных личностей.
18. Условия предотвращения, возникновения и разрешения конфликтов.
19. Факторы пола и возраста.
20. Факторы конфессиональной и этнической принадлежности.
21. Психологический смысл наказания и поощрения.
22. Цель наказания. Виды дисциплинарных взысканий.
23. Психологические правила эффективного наказания.
24. Цель поощрения. Формы поощрений.
25. Психологические правила эффективного поощрения.
26. Социокультурные факторы применения методов наказания и поощрения работников организации.
27. Определение организационной культуры, ее признаки и типы.
28. Основные элементы организационной культуры.
29. Принципы этики организационных отношений.
30. Психологические законы межличностных коммуникаций.

2.2 Примеры тестов и ситуационных задач по разделам практических занятий:

1 Психология управления в системе менеджмента

1.1 Задание:

Ответить на вопросы теста Г. Айзенка. Тест Айзенка состоит из 57 вопросов и считается самым точным и верным тестом на определение типа темперамента с использованием шкал интроверсия-экстраверсия и стабильность-нейротизм.

Студент должен обратить внимание, что не существует «чистых» типов. Всегда есть еще один тип темперамента, но он менее ярко представлен в характере человека.

1.2 Задание:

Ответить на вопросы теста Б. Басса. Тест (ориентационная анкета) используется для определения личностной направленности.

Анкета состоит из 27 пунктов-суждений, по каждому из которых возможны три варианта ответов, соответствующие трем видам направленности личности. Респондент должен выбрать один ответ, который в наибольшей степени выражает его мнение или соответствует реальности, и еще один, который, наоборот, наиболее далек от его мнения или же наименее соответствует реальности. Ответ «наиболее» получает 2 балла, «наименее» – 0, оставшийся невыбранным – 1 балл. Баллы, набранные по всем 27 пунктам, суммируются для каждого вида направленности отдельно.

С помощью методики выявляются следующие направленности:

1. Направленность на себя (Я) – ориентация на прямое вознаграждение и удовлетворение безотносительно работы и сотрудников, агрессивность в достижении статуса, властность, склонность к соперничеству, раздражительность, тревожность, интровертность.

2. Направленность на общение (О) – стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми, ориентация на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

3. Направленность на дело (Д) – заинтересованность в решении деловых проблем, выполнение работы как можно лучше, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели.

1.3 Задание:

Ответить на вопросы теста Тест Дж.Голланда (Дж.Холланда). Методика предназначена для определения профессиональной направленности (профессионального типа) личности.

Для достоверности результатов при ответе на вопросы теста студенты должны быть откровенными и отвечать на вопросы не как положено в обществе, а как они чувствуют. При ответе на каждый вопрос ставится + (положительный ответ) или – (отрицательный ответ).

Результатом тестирования является диагностика типа личности по шкале: типы профессиональной направленности личности – реалистический, интеллектуальный, социальный, конвенциальный, предприимчивый, артистичный.

1.4 Задание:

Ответить на вопросы теста Р.М. Белбина. Тест Белбина «Командные роли» предназначен для определения естественных для человека ролей в коллективе, а также тех ролей, от выполнения которых он предпочел бы отказаться.

В результате тестирования определяются свойственные каждому студенту роли из 8 типов, которые исполняет человек в зависимости от личных особенностей и качеств: Председатель, Формирователь, Мыслитель, Исполнитель, Разведчик, Оценщик, Коллективист, Доводчик.

2 Социально-психологические характеристики личности, коллектива, руководителя

2.1 Психологическая игра «Спасение в катастрофе или кораблекрушение»

Цель: выявление лидерских и управленческих качеств

Инструкция. Группа дрейфует на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара яхта тонет. Точные ее координаты определить не удастся из-за поломки навигационных приборов. Примерное местонахождение – около тысячи миль к юго-западу от ближайшей земли.

Экипаж сумел спустить на воду прочный надувной плот с веслами. На нем оказались всего 15 следующих предметов:

1. Секстант.
2. Зеркало для бритья.
3. Канистра с водой.
4. Противомоскитная сетка.
5. Одна коробка с армейским рационом.
6. Карта Тихого океана.
7. Надувная подушка.
8. Канистра нефтегазовой смеси.
9. Портативный транзисторный приемник.
10. Порошок для отпугивания акул.
11. Лист фанеры (10 кв. м).
12. Бутылка рома крепостью 80 %.
13. Десять метров нейлонового шнура.
14. Две пачки шоколада.
15. Рыболовная снасть.

Необходимо проранжировать 15 названных предметов в соответствии с их назначением для выживания: поставить цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 – у второго по значению и так далее до пятнадцатого. (Список предметов раздается участникам игры.)

Этап 1. Каждый выполняет задание самостоятельно.

Этап 2. Задание выполняется малыми группами.

Этап 3. Задание выполняется большой группой.

Замечания: Руководствуясь целью достижения согласия, группа должна прийти к единому мнению. Достичь полного согласия нелегко, ибо не каждая оценка обычно получает полное одобрение всех. Группа должна стараться выбирать такие оценки, с которыми все могут согласиться хотя бы отчасти. Тянуть время не надо – можно погибнуть.

Процедура оценки участников игры:

1. Сравнить индивидуальное ранжирование с групповым.

2. Дать ответы на следующие вопросы:

- Какова была атмосфера в группе?
- Что мешало достижению согласия в группе?
- Кто проявлял активность?
- Кто находился в пассиве?
- Кто доминировал?
- Каким способом оказывалось влияние?

2.2 Ситуационная задача:

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой.

Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свой выбор.

2.3 Ситуационная задача:

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.

Как вы поступите в этом случае? Объясните свой выбор.

2.4 Ситуационная задача:

Вы лидер в своей команде на протяжении многих лет, но появляется молодой перспективный сотрудник, который разрабатывает интересные проекты. Ему требуется ваша поддержка. Вы видите, что этот человек явно стремится занять ваше место.

В очередной раз, когда он обратился за помощью, вы говорите:

_____.

Объясните свой выбор стратегии поведения.

3 Моббинг. Психологические кризисы профессионального развития

3.1 Ситуационная задача:

Ольга – работник известной рекламной фирмы, работающая на данном месте 3 года. Начальство её считает ответственным и добросовестным работником, своевременно выполняющим все задания. Однако её коллеги (коллектив из 9 человек, 4 мужчин и 5 женщин, примерно одинакового возраста) на протяжении совместной трехлетней работы на фирме в упор не замечают девушку, не обращают внимания на её идеи, замечания и просьбы, ей достается самая тяжелая работа. Против Ольги образовалась «коалиция» из сотрудников по инициативе женской половины коллектива.

Одна из сотрудниц, как показалось Ольге, расположена к ней дружелюбно. Но эта сотрудница аутсайдер в коллективе и сама боится выступить в её защиту, чтобы не навлечь гнев других сотрудниц на себя. Все попытки наладить отношения с коллегами оказались провальными. Ольгу это очень беспокоит, и она даже готова уволиться работы, однако большая заработная плата удерживает её от принятия такого решения, т.к. у неё маленький ребенок и она разведена.

Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы:

- как вы считаете, с чем может быть связано такое отношение коллег?
- как Ольге завоевать расположение коллег или что необходимо предпринять для разрешения данной проблемы?

3.2 Ситуационная задача:

Нина (23 года), работник туристической фирмы. В фирме работает 25 человек (женщины в возрасте от 22 до 40 лет). В туристической фирме в отделе по продаже путёвок за рубеж Нина работает недавно, однако добросовестно выполняет все свои обязанности, так как зарплату помимо оклада составляют проценты от продаж.

Однажды, когда Нина рассказывала супружеской паре о преимуществах тех или иных стран, её коллега Татьяна (36 лет), которая работает в данной фирме уже несколько лет, узнала в этих людях постоянных клиентов фирмы, всегда заказывающих очень дорогие путёвки. Татьяна, воспользовавшись тем, что раньше ей уже доводилось работать с этими клиентами, переманила их к себе, сказав, что Нина – новый, не достаточно компетентный работник, который не сможет им помочь. В присутствии клиентов между сотрудницами завязалась словесная перепалка, слухи о которой дошли до директора фирмы. В силу своего авторитета Татьяна смогла убедить директора в своей невиновности, списав всё на неопытность Нины, из-за чего та была оштрафована. Нина сначала хотела уволиться, но ей жалко работы, которая ей нравится и не хочется терять высокую зарплату.

Проанализируйте ситуацию. Предложите конструктивные варианты дальнейшей линии поведения Нины на фирме.

3.3 Ситуационная задача:

Олеся – менеджер среднего звена аудиторской фирмы (26 лет). По просьбе Людмилы Вадимовны – главного бухгалтера фирмы, Олеся взяла на работу в их аудиторскую фирму её дочь Женю (21 год), выпускницу экономического факультета ТГУ. Директор подписывает приказы на зачисление сотрудников с подачи менеджеров,

полностью им доверяя. Но девушка оказалась проблемная: очень любит сплетни, достаточно агрессивная в общении с коллегами и клиентами, некачественно выполняет свою работу. Стали поступать жалобы, как от клиентов, так и от коллег. Они отказываются с ней работать. Подопечная Женя стала жаловаться маме и чернить Олесю, при этом выдумывала различные ситуации. Всяческие разговоры с Женей не дали никакого результата. Людмила Вадимовна, как главный бухгалтер, стала отыгрываться на сотрудниках, грозила не выдать премию, и даже угрожала пойти с жалобами на штат Олеси к директору, чтоб тот сам разобрался с ними. За качество работы подчиненных и психологический климат в отделах полную ответственность несут менеджеры.

Проанализируйте ситуацию. Предложите для Олеси варианты поведения в ситуации психологического давления.

3.4 Ситуационная задача:

Рассказ участника сделки: «Наша фирма продала книжному магазину небольшую партию календарей. «Для пробы», как сказали сотрудники магазина. Нам же необходимо было срочно продать всю партию. Для того чтобы это осуществить, мы послали в магазин двух якобы представителей фирмы из далекого восточного, но очень богатого района страны. Эти «представители» пришли в восторг от календарей и договорились о закупке всей партии товара, как только она будет на складе магазина. Оплата может быть произведена по факту: покупатель забирает все, что ему предоставили, и тут же оплачивает товар наличными.

Сотрудники магазина, предвкушая просто ошеломительную прибыль, срочно купили у нас всю партию календарей. В назначенный день завершения сделки «представители очень богатой фирмы», как Вы понимаете, не явились. Попытка отыскать их сотрудникам магазина, естественно, тоже не удалась».

Охарактеризуйте особенности деструктивного поведения всех участников сделки. Какой вид профессиональной деструкции присутствует в данной ситуации?

4 Управление конфликтами и стрессами

4.1 Ситуационная задача:

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.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Каким образом можно разрешить данный конфликт?

4.2 Ситуационная задача:

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать 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...

Определите конфликтную ситуацию.

Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные ситуации.

4.3 Ситуационная задача:

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Каким образом можно разрешить данный конфликт?

4.4 Задание:

Создайте презентацию на тему «Как я управляю стрессом в своей жизни», в которой покажите группе свои методы и средства минимизации стресса или выхода из стрессовых ситуаций.

5 Психология наказаний и поощрений в управлении коллективами

5.1 Ситуационная задача:

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Как довести до нее свои соображения?

5.2 Ситуационная задача:

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет.

Что вы предпримете?

5.3 Ситуационная задача:

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

5.4 Ситуационная задача:

Руководителю торгового предприятия Шалейникову И.И. дали ложные сведения о нарушении трудовой дисциплины продавцом кондитерского отдела Фроловой З.В. На общем собрании трудового коллектива Шалейников И.И., не проверив полученную им

информацию, публично объявил Фроловой З.В. замечание и высказал сомнения в ее честности. После собрания между Фроловой З.В. и Шалейниковым И.И. состоялся разговор, в результате которого ситуация прояснилась, и руководитель извинился перед Фроловой З.В., но он не сделал этого публично. После собрания отношение трудового коллектива к Фроловой З.В. изменилось, ей перестали доверять как прежде. Фролова З.В. не могла объяснить ситуацию каждому и решила уволиться.

1. Какие виды конфликта отражены в ситуации?
2. Как должен был поступить руководитель предприятия?

6 Психология организационной культуры и этики управления

6.1 Ситуационная задача:

Вы руководитель компании. У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество запорядж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его.

Как вы поступите? Объясните свой выбор.

6.2 Ситуационная задача:

Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своему товару свойство, которое окажет большое влияние на сбыт. На ежегодной специализированной выставке у этой фирмы будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве товара. Вы без труда можете послать на этот прием своего соглядатая, чтобы узнать о нововведении.

Как вы поступите? Объясните свой выбор.

6.3 Ситуационная задача:

Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.

Как вы поступите? Объясните свой выбор.

6.4 Ситуационная задача:

Перед вами стереотипы представителей нескольких народов. Определите, к каким именно народам эти характеристики относятся:

1. Щедрый, терпеливый, простодушный, неорганизованный, широкая натура, любит выпить, справедливый, открытый.
2. Вежливый, сдержанный, педантичный, малообщительный, невозмутимый, консервативный, аккуратный, добросовестный, изящный.

3. Агрессивный, жадный, злопамятный, ленивый, нахальный, нечестный, безнравственный, грубый.
4. Элегантный, галантный, болтливый, лживый, обаятельный, развратный, скупой, легкомысленный, раскованный.
5. Аккуратный, педантичный, исполнительный, экономный, неинтересный, введливый, сдержанный, упорный, работоспособный.
6. Талантливый, добрый, справедливый, трудолюбивый, обаятельный, сильный, уверенный в себе, честный.
7. Гордый, верный традициям, уважающий старших, мстительный, гостеприимный, слегка высокомерный.

Ответы:

1. Русские.
2. Англичане.
3. Проективный вариант (абсолютно отрицательный стереотип).
4. Французы.
5. Немцы.
6. Проективный вариант (абсолютно положительный стереотип).
7. Жители Северного Кавказа.

3 Самостоятельная работа

3.1 Цели и задачи самостоятельной работы студентов

Целью самостоятельной работы студентов является овладение знаниями о психологических особенностях личности, коллектива и руководителя, умениями и навыками использования методов, приемов и средств психологии управления в профессиональной деятельности с учетом специфики ситуаций и коллектива.

Задачами самостоятельной работы студентов являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических занятиях, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

3.2 Формы самостоятельной работы:

- индивидуальное занятие (домашние занятия);
- конспектирование лекций;
- получение консультаций для разъяснений по вопросам изучаемой дисциплины;
- подготовка к практическим занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (дискуссия).

Для закрепления и систематизации знаний, при самостоятельной работе обучающегося используется:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- конспектирование литературы;
- работа со словарями и справочниками;
- исследовательская работа;
- использование аудио- и видеозаписи;

- работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;
- работа с конспектами лекции (обработка текста; составление плана и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы);
- подготовка докладов к выступлению на конференциях ТУСУР;
- работа с компьютерными программами;
- подготовка к сдаче зачета и экзамена.

3.3 Вопросы на самоподготовку:

1. Развитие психологии управления.
2. Методы психологии управления: наблюдение, эксперимент, исследования документов и продуктов деятельности человека в организации, тестирование, анкетирование, беседа.
3. Психология группы.
4. Демонстрация превосходства в группе.
5. Основные принципы убеждающего воздействия.
6. Психологические законы коммуникаций.
7. Социокультурные факторы конфликтов.
8. Типы профессиональной акцентуации характера.
9. Культурная идентификация и функции культуры.
10. Психологические особенности мультикультурных коллективов.
11. Модели лидерства: атрибутивная, реформаторская.
12. Модели лидерства: экспертная, референтная
13. Стрессы на работе: виды и стадии развития.
14. Уровни управления стрессами.

4. Тестовые задания

1. Термином «личность» обозначают...
- 1) отдельного представителя биологического вида Homo Sapiens
 - 2) • индивида в совокупности его социально значимых качеств и черт, выраженных в неповторимых особенностях его сознания и деятельности
 - 3) индивидуальные особенности человека, характеризующие скорость и ритм протекания его психических процессов, степень устойчивости его чувств
 - 4) дееспособного индивида в трудоспособном возрасте
2. К моральным чертам характера относятся...
- 1) целеустремленность, настойчивость, нерешительность, упрямство, храбрость
 - 2) вспыльчивость, нежность, плаксивость, обидчивость, страстность
 - 3) • чуткость, гуманность, правдивость, внимательность, лживость, коллективизм
 - 4) цельность, непротиворечивость, темперамент
3. К социально-психологическим характеристикам коллектива относится...
- 1) эффективность
 - 2) • организованность
 - 3) производительность
 - 4) текучесть кадров
4. Знания, убеждения, привычки, умения, навыки – это...
- 1) • психические образования личности
 - 2) психические состояния личности
 - 3) психические свойства личности
 - 4) направленность личности
5. Скорость и ритм протекания психических процессов человека характеризует...
- 1) характер
 - 2) установки
 - 3) способности
 - 4) • темперамент
6. Сплоченность коллектива – это...
- 1) степень сочетания в коллективе личных качеств его членов
 - 2) упорядочение функций, прав и ответственности членов коллектива
 - 3) • мера тяготения членов коллектива друг к другу
 - 4) разделение общих ценностей
7. Вертикальный латентный моббинг может выражаться в...
- 1) • игнорировании инициативы работника
 - 2) порче рабочих документов
 - 3) четких границах индивидуальной ответственности работника
 - 4) отторжении коллективом

8. На стадии адаптации фактором кризиса может быть...
- 1) стабилизация профессиональной карьеры
 - 2) психофизиологические изменения
 - 3) повышение квалификации
 - 4) • несовпадение профессиональных ожиданий и действительности
9. Редукция профессиональных достижений – это...
- 1) • формирование чувства некомпетентности
 - 2) завышенная самооценка
 - 3) циничное отношение к труду
 - 4) формирование чувства превосходства
10. Сознательный контроль человеком своего поведения присущ...
- 1) • волевым психическим процессам
 - 2) познавательным психическим процессам
 - 3) эмоциональным психическим процессам
 - 4) социальным психическим процессам
11. Психологическая предрасположенность индивида к определенному поведению – это...
- 1) темперамент
 - 2) индивидуализм
 - 3) направленность личности
 - 4) • личностная установка
12. Психическая совместимость коллектива – это...
- 1) упорядочение функций, прав и ответственности членов коллектива
 - 2) мера тяготения членов коллектива друг к другу
 - 3) • степень сочетания в коллективе личных качеств его членов
 - 4) организованность коллектива
13. К видам профессиональной деструкции относится...
- 1) • дисгармоничная эго-идентичность
 - 2) формирование и развитие личности
 - 3) сужение социально-профессионального поля
 - 4) межличностный конфликт
14. Деперсонализация – это...
- 1) чувство эмоциональной опустошенности
 - 2) • циничное отношение к труду и объектам своего труда
 - 3) формирование чувства некомпетентности
 - 4) фиксация на неудачах в своей профессии
15. Неформальное общение высоко ценится в коллективах, преимущественно состоящих из...
- 1) • русских
 - 2) американцев
 - 3) англичан
 - 4) японцев

16. Высокий уровень этноцентризма проявляют...
- 1) немцы
 - 2) американцы
 - 3) русские
 - 4) • израильтяне
17. Равенство и дружелюбные отношения в коллективе предпочитают...
- 1) англичане
 - 2) • итальянцы
 - 3) немцы
 - 4) китайцы
18. Максимализм в организационных отношениях склонны проявлять...
- 1) • молодые работники
 - 2) работники предпенсионного возраста
 - 3) новички
 - 4) женщины
19. Из-за наличия неприемлемой для них формы необходимого подчинения конфликтуют...
- 1) новички
 - 2) зрелые работники
 - 3) • мужчины
 - 4) женщины
20. Кропотливую, систематическую работу нельзя поручать сотруднику...
- 1) • демонстративного типа
 - 2) сверхточного типа
 - 3) педантичного типа
 - 4) застревающего типа

5. Список литературы для самостоятельного изучения

Основная

1. Захарова, Л. Н. Психология управления [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. Н. Захарова. - М.: Логос, 2014. - 376 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-499-5. В другом месте. <http://znanium.com/bookread2.php?book=468692>
2. Психология управления: Учебное пособие / Королев Л.М., - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2016. - 188 с.: 60x90 1/16 (Обложка) ISBN 978-5-394-02632-4 В другом месте. <http://znanium.com/bookread2.php?book=937307>

Дополнительная

1. Социология и психология управления : учебное пособие / Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики ; сост. Ф. А. Красина. - М. : ТМЦДО, 2007. - 150 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 150.: Библиотека ТУСУР.
2. Волкогонова, Ольга Дмитриевна. Управленческая психология [Текст] : учебник / О. Д. Волкогонова, А. Т. Зуб. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 352 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-002228-4 : : Библиотека ТУСУР.
3. Мучински, Пол. Психология, профессия, карьера : Пер. с англ. / П. Мучински ; пер. : В. Белоусов. - 7-е изд. - СПб. : Питер, 2004. - 538[6] с. : ил. - (Мастера психологии). - Алф. указ.: с. 535-538. - ISBN 5-318-00052-5 : : Библиотека ТУСУР.