

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

Институт государственной службы и управления

Кафедра государственной службы и кадровой политики

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры государственной  
службы и кадровой политики

Протокол заседания от «28» августа 2019  
г. № 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.05 Психология управления**

---

*(индекс, наименование дисциплины , в соответствии с учебным планом)*

**ПУ**

---

*(краткое наименование дисциплины )*

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

---

*(код, наименование направления подготовки)*

**Государственная и муниципальная служба**

---

*(направленность (профиль))*

**бакалавр**

---

*(квалификация)*

**очная, очно-заочная, заочная**

---

*(форма обучения)*

**Год набора - 2020**

**Москва, 2019 г.**

**Автор-составитель:**

Кандидат психологических наук, доцент кафедры организационного проектирования систем управления Афанасьева Н.В.

**Заведующий кафедрой:**

И. о. заведующего кафедрой государственной службы и кадровой политики, доктор экономических наук, доцент Фотина Л.В.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	23
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	25
6.1. Основная литература:.....	25
6.2. Дополнительная литература:.....	25
6.4. Нормативные правовые документы.....	26
6.5. Интернет-ресурсы.....	26
6.6. Иные источники.....	27
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	28

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине,  
соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.05 Психология управления обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-2	владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	ПК-2.1	способность применять основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач и организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды
ПК-19	способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды	ПК-19.1	знание процессов групповой динамики и принципов формирования команды

1.2. В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
использовать теории мотивации и знание процессов групповой динамики для организации групповой работы и участия в ней	ПК-2.1	на уровне знаний: знать психологические закономерности функционирования группы в организации, феномены групповой динамики и командообразования
		на уровне умений: определять оптимальные объем и структуру группы для достижения поставленных организационных целей
		на уровне навыков: организовывать групповой работы
использовать теории мотивации и знание процессов групповой динамики для организации групповой работы и участия в ней.	ПК-19.1	на уровне знаний: демонстрировать знание сущностных характеристик основных понятий: «группа», «команда», «групповая динамика»; понимает различия между группой и командой; ориентируется в системе форм и методах групповой и командной работы
		на уровне умений: эффективно участвовать в работе группы для решения организационных задач; определяет коммуникативные задачи группы на каждом этапе ее развития и способствует их достижению; применяет навыки межличностной и групповой коммуникации в командной работе
		на уровне навыков: анализировать эффективность процесса групповой работы; формирования команды

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.05 Психология управления составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 54 часа: лекции – 18 часов, практические занятия – 36 часов. Самостоятельная работа составляет 54 часа.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.05 Психология управления предусмотрена на 3 курсе, в 5 семестре.

Дисциплина Б1.В.05 Психология управления относится к дисциплинам вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

В содержательном плане дисциплина Б1.В.05 Психология управления является основой для К.М.02.ДВ.01.01 Лидерство на государственной службе (6 семестр); К.М.02.ДВ.01.02 Управленческие отношения на государственной службе (6 семестр); Б1.В.20.ДВ.01.01 Оплата труда государственных и муниципальных служащих (7 семестр); Б1.В.20.ДВ.01.02 Поощрения и дисциплинарные взыскания на государственной гражданской службе (7 семестр); Б1.В.ДВ.01.01 Ответственность государственных и муниципальных служащих (8 семестр); Б1.В.ДВ.01.02 Корпоративная культура государственной службы (8 семестр).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем/разделов	Всего	Объем дисциплины , час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1	Психология управления как наука. История становления	8	2		2		4	О, Т, Р
2	Руководитель как субъект управления	12	2		4		6	О, Т, Р
3	Исполнитель в организации. Психология мотивации персонала	8	2		2		4	О, К-3, Р
4	Индивидуальный стиль управления	8			4		4	О, Т, К-3
5	Управленческое общение	10	2		4		4	К-3, Р
6	Современные представления об управлении по ценностям	10	2		2		6	О, Т, К-3
7	Управление группой в организации	8	2		2		4	О, К-3, Р
8	Команда: принципы, эффективность, развитие	12	2		4		6	О, К-3, Р
9	Управление организационными конфликтами	10	2		4		4	О, К-3, Р
10	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	12	2		4		6	О, Т, Р
11	Психология принятия решений	10			4		6	О, К-3, Р

<b>Промежуточная аттестация</b>							Зачет
<b>Всего</b>	<b>108</b>	<b>18</b>		<b>36</b>		<b>54</b>	

**очно-заочная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем/разделов	Всего	Объем дисциплины , час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1	Психология управления как наука. История становления	8	2		2		4	О, Т, Р
2	Руководитель как субъект управления	12	2		4		6	О, Т, Р
3	Исполнитель в организации. Психология мотивации персонала	8	2		2		4	О, К-3, Р
4	Индивидуальный стиль управления	8			4		4	О, Т, К-3
5	Управленческое общение	10	2		4		4	К-3, Р
6	Современные представления об управлении по ценностям	10	2		2		6	О, Т, К-3
7	Управление группой в организации	8	2		2		4	О, К-3, Р
8	Команда: принципы, эффективность, развитие	12	2		4		6	О, К-3, Р
9	Управление организационными конфликтами	10	2		4		4	О, К-3, Р
10	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	12	2		4		6	О, Т, Р
11	Психология принятия решений	10			4		6	О, К-3, Р
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего		108	18		36		54	

**заочная форма обучения**



№ п/п	Наименование тем/разделов	Всего	Объем дисциплины , час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1	Психология управления как наука. История становления	8	2		2		4	О, Т, Р
2	Руководитель как субъект управления	12	2		4		6	О, Т, Р
3	Исполнитель в организации. Психология мотивации персонала	8	2		2		4	О, К-3, Р
4	Индивидуальный стиль управления	8			4		4	О, Т, К-3
5	Управленческое общение	10	2		4		4	К-3, Р
6	Современные представления об управлении по ценностям	10	2		2		6	О, Т, К-3
7	Управление группой в организации	8	2		2		4	О, К-3, Р
8	Команда: принципы, эффективность, развитие	12	2		4		6	О, К-3, Р
9	Управление организационными конфликтами	10	2		4		4	О, К-3, Р
10	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	12	2		4		6	О, Т, Р
11	Психология принятия решений	10			4		6	О, К-3, Р
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего		108	18		36		54	

*Примечание: формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), реферат (Р), тестирование (Т), кейс-задание (К-З).*

## **Содержание дисциплины**

### **Тема 1. Психология управления как наука. История становления**

Сложность и многоаспектность управленческого труда. Психологическое содержание управленческой деятельности. Психология управления как наука: объект, предмет, задачи, методы. Место психологии управления в системе научного знания. Субъекты и объекты управленческой деятельности. Психологическое содержание в основных теориях менеджмента. Модели управления. Основные направления современных исследований по психологии управления. Психология управления как наука, ориентированная на практику.

### **Тема 2. Руководитель как субъект управления**

Аспекты изучения руководителя как субъекта управления. Деятельность управления как система. Основные действия руководителя: функции управления. Типы мотивации руководителя. Делегирование полномочий, процедуры принятия решений. Руководитель и лидер современной организации. Основные подходы к пониманию происхождения лидерства. Имидж руководителя.

### **Тема 3. Исполнитель в организации. Психология мотивации персонала**

Исполнительская деятельность. Личность подчиненного. Мотивирование подчиненных. Теория иерархии потребностей А. Маслоу. Теория мотивации К. Альдерфера (ERG-теория). Теория потребностей Д. МакКлелланда. Двухфакторная теория мотивации Ф. Герцберга. Мотивационная теория ожиданий В. Врума. Теория справедливости С. Адамса.

Модель Портера-Лоулера.

### **Тема 4. Индивидуальный стиль управления**

Понятие стиля управления, стиля руководства, стиля подчинения, стиля соподчинения, стиля работы руководителя. Одномерные и многомерные стили управления. Адаптивный и антикризисный стиль управления. Классификация стилей управления по различным основаниям: по способу передачи информации; по способу реализации управленческих решений; по формам сотрудничества руководителя с подчиненными; по технологии воздействия на людей, др.) Влияние стиля управления на формирование коллектива и команды. Взаимосвязь стиля управления и состояния социально-психологического климата в коллективе.

### **Тема 5. Управленческое общение**

Виды и формы управленческого общения. Коммуникативные барьеры и основные причины их возникновения. Барьеры, возникающие по вине руководителя. Понятие обратной связи в общении, ее роль в деловом общении. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Вербальные и невербальные средства передачи информации. Проблемы межличностного восприятия в деловом общении. Формы делового общения, психологические предпосылки их успешности. Психологические требования к проведению совещания, групповой дискуссии и публичного выступления.

### **Тема 6. Современные представления об управлении по ценностям**

Понятие и виды ценностей. Терминальные и инструментальные ценности, витальные, интеракционистские ценности. Формы существования ценностей в обществе. Трансформация ценностей в современном российском обществе. Ценности организации. Теория «7-S». Ценностное управление К. Бланшара и М. Коннора. Принципы управления по ценностям. Понятие и функции ценностных ориентаций. Ценностные ориентации руководителя и подчиненного. Особенности применения системы мотивации и стимулирования в зависимости от ценностных ориентаций работников.

#### **Тема 7. Управление группой в организации.**

Организация как объект управления. Группа как объект управления. Группы: основные понятия и классификация. Структурные характеристики группы: статусно-ролевая, социометрическая и коммуникативная структура группы, структура социальной власти в группе. Характеристики группы: композиция, структура, групповые процессы, ожидания.

Функции, нормы и ценности группы. Совместимость членов группы. Организационная культура. Управление малой группой в организации. Тест А.А. Ершова «Разрешение практических ситуаций».

#### **Тема 8. Команда: принципы, эффективность, развитие**

Командные принципы организации работы. Принципы и стадии создания команд. Этапы построения команд: формирование, «бурление», нормирование, функционирование, перемена или расставание. Сравнительные характеристики работы команд и групп. Тимбилдинг (командообразование). Преимущества и ограничения команды. Основные командные роли по классификации Р.М. Белбина. Опросник Р.М. Белбина на определение командных ролей.

#### **Тема 9. Управление организационными конфликтами**

Психологические особенности конфликта как типа взаимодействия. Психологическая структура конфликта. Виды организационных конфликтов. Основные стили конфликтного поведения сотрудников. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации.

Организационно-управленческие факторы предупреждения конфликтов. Типология стилей поведения руководителя в процессе управления конфликтами. Стратегии и тактики выхода из конфликтной ситуации. Методы управления организационными конфликтами.

#### **Тема 10. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов**

Понятие и сущность переговоров, их классификация. Переговоры: достижение согласия, принятие совместного решения. Типы совместных решений: компромисс, асимметричное решение, принципиально новое решение. Динамика и результаты переговоров. Психологические механизмы переговорного процесса. Технология переговорного процесса: принципы, позиции, тактики. Психологические условия успеха на переговорах.

#### **Тема 11. Психология принятия решений**

Личностные факторы в принятии решений. Индивидуальное восприятие ситуации принятия решения руководителем. Вероятностные оценки событий руководителем и соответствующие психологические эффекты: эффект репрезентативности, эффект доступности, феномен «иллюзия контроля», феномен «валентности» (эффект Ф. Ирвина), феномен сложных событий. Оценка альтернатив руководителем при принятии решений и соответствующие психологические эффекты: якорный эффект, эффект восприятия риска, инерционный эффект, эффект реактивного сопротивления. Оценка и контроль за исполнением решений и соответствующие психологические эффекты: эффект чрезмерной уверенности, эффект «трудности – легкости», феномен диссонанса после трудного решения. Феномены коллективных решений и соответствующие психологические эффекты: групповое мышление, эффект поляризации, эффект «социальной фасилитации», феномен ложного согласия, феномен демонстративного несогласия, явление конформизма. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.05 Психология управления используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1.	Психология управления как наука. История становления	Опрос, тестирование, реферат
Тема 2.	Руководитель как субъект управления	Опрос, тестирование, реферат
Тема 3.	Исполнитель в организации. Психология мотивации персонала	Опрос, кейс-задания, реферат
Тема 4.	Индивидуальный стиль управления	Опрос, тестирование кейс-задания
Тема 5.	Управленческое общение	кейс-задания, реферат
Тема 6.	Современные представления об управлении по ценностям	Опрос, тестирование кейс-задания
Тема 7.	Управление группой в организации	Опрос, кейс-задания, реферат
Тема 8.	Команда: принципы, эффективность, развитие	Опрос, кейс-задания, реферат
Тема 9.	Управление организационными конфликтами	Опрос, кейс-задания, реферат
Тема 10.	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	Опрос, тестирование, реферат
Тема 11.	Психология принятия решений	Опрос, кейс-задания, реферат

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам и решению типовых заданий.

#### 4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия,
- выступление с рефератами по предлагаемым темам,
- участие в обсуждении рефератов,
- решение кейс-заданий,
- количество правильных ответов при тестировании.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100) – вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, выступлений с рефератами, участия в обсуждениях рефератов других обучающихся, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, по результатам тестирования и решения кейс-заданий.

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждается на заседании кафедры.

*Вопросы для подготовки к опросам:*

#### **Тема 1. Психология управления как наука. История становления**

1. Психология управления как наука: объект, предмет, задачи, методы.
2. Место психологии управления в системе научного знания.
3. Субъекты и объекты управленческой деятельности.
4. Модели управления.
5. Основные направления современных исследований по психологии управления.

#### **Тема 2. Руководитель как субъект управления**

1. Деятельность управления как система.
2. Функции управления руководителя.
3. Типы мотивации руководителя.
4. Делегирование полномочий, процедуры принятия решений.
5. Руководитель и лидер современной организации.
6. Имидж руководителя.

#### **Тема 3. Исполнитель в организации. Психология мотивации персонала**

1. Исполнительская деятельность.
2. Личность подчиненного.
3. Теория иерархии потребностей А. Маслоу.
4. Теория мотивации К. Альдерфера (ERG-теория).
5. Теория потребностей Д. МакКлелланда.
6. Двухфакторная теория мотивации Ф. Герцберга.
7. Мотивационная теория ожиданий В. Врума.
8. Теория справедливости С. Адамса.
9. Модель Портера-Лоулера.

#### **Тест**

##### **1. Управление – это ...**

а. элемент, функция организованных систем различной природы, обеспечивающая сохранение их определенной структуры, поддержание режима деятельности, реализацию их программ

б. комплекс необходимых мер влияния на группу, общество или его отдельные звенья с целью их упорядочивания, сохранения качественной специфики, усовершенствования и развития

в. вид подчинительной связи, при которой главенствующий компонент требует постановки зависимого компонента в определенной управленческой форме, причем форма главенствующего объекта не вызывает изменения формы управляемого

**2. Отличительной особенностью психологии управления составляет то, что ее объектом является:**

а. организованная деятельность людей

б. структура личности

в. мотивационная сфера личности

г. социальные и экономические системы

**3. В системе управления организацией - субъект управления - это?**

а. Управляющая подсистема

б. Управляемая подсистема

в. Связующая подсистема

**4. В системе управления организацией - объект управления - это?**

а. Управляющая подсистема

б. Управляемая подсистема

в. Связующая подсистема

**5. В каком виде может реализовано в процессе управления управляющее воздействие?**

а. Приказ, распоряжение, указание

б. План, задание

в. Отчет

г. Данные контроля

**6. Что является результатом деятельности объекта управления?**

а. Информация

б. Функция управления

в. Готовая продукция организации

г. Управленческое решение

**7. Что является результатом деятельности субъекта управления?**

а. План, приказ, задание

б. Управленческое решение

в. Готовая продукция организации

**8. Что является предметом труда работников управления?**

а. Сырье, материалы

б. Готовая продукция

в. Информация

г. Ресурсы

**9. Что является, продуктом труда менеджера?**

а. Выполненная функция

б. Решенная задача

в. Готовая продукция

г. Управленческое решение

**10. Что такое организационное управление?**

а. Управление производственными процессами

б. Управление технологическими процессами

в. Управление людьми

**Тема 4. Психология индивидуального стиля управления**

1. Понятие стиля управления.
2. Одномерные и многомерные стили управления.
3. Адаптивный и антикризисный стиль управления.
4. Классификация стилей управления по различным основаниям.
5. Влияние стиля управления на формирование коллектива и команды.
6. Стиль управления и состояние социально-психологического климата в коллективе.

**Тема 5. Управленческое общение**

1. Виды и формы управленческого общения.
2. Коммуникативные барьеры и основные причины их возникновения.
3. Понятие обратной связи в общении, ее роль в деловом общении.
4. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
5. Вербальные и невербальные средства передачи информации.
6. Проблемы межличностного восприятия в деловом общении.
7. Психологические требования к проведению совещания, групповой дискуссии и публичного выступления.

**Тест**

**1. Что не входит в понятие предмета «Психологии управления»?**

- а) личность руководителя, ее самосовершенствование и саморазвитие;
- б) психологическая характеристика общего развития личности (социализация);
- в) организация управленческой деятельности с позиции ее психологической эффективности;
- г) коммуникативные умения руководителя;
- д) конфликты в организации и управление ими.

**2. Методы исследования в психологии управления направлены на:**

- а) изучение личности руководителя;
- б) изучение личности исполнителя;
- в) на изучение и оценку организационных умений;
- г) описание структуры группового взаимодействия;
- д) на изучение социальных отношений организации.

**3. Процесс управления как система управляющих воздействий сводится к:**

- а) изучению статусных характеристик группы;
- б) целенаправленному воздействию на объект управления;
- в) оптимизации структурных компонентов организации;
- г) направленному функционированию информации в системе управления;
- д) формированию социально-психологического климата организации.

**4. К основным свойствам систем управления не относятся следующие:**

- а) целостности;
- б) адаптивности;
- в) критичности;
- г) замкнутости;
- д) обособленности;
- е) эмерджентности;

**5. К какому виду систем можно отнести классическую систему управления?**

- а) открытым;
- б) закрытым;
- в) полукрытым;

- г) изолированным;
- д) вероятностным.

**6. Как влияет общественное мнение на функционирование административной системы управления?**

- а) стимулирует функционирование;
- б) тормозит принятие решений;
- в) ни как не влияет;
- г) разрушает внутрисистемные связи;
- д) усиливает контроль в организации.

**7. Коммуникативный процесс в среде управления не включает в себя следующие элементы:**

- а) субъекта управления;
- б) объекта управления;
- в) сообщение;
- г) оценку достоверности информации;
- д) канал связи.

**8. Какие индивидуально-стилевые различия восприятий выделяют в психологии управления?**

- а) аналитический стиль;
- б) синтетический стиль;
- в) аналитико-синтетический стиль;
- г) конкретизирующий стиль;
- д) эмоциональный стиль.

**9. Каким наиболее типичным ошибкам восприятия подвержен руководитель?**

- а) "эффект ореола";
- б) "эффект торможения";
- в) "эффект физиогномической редукции";
- г) "эффект стереотипизации";
- д) "эффект забывания";
- е) "эффект новизны".

**10. Какого вида памяти не принято выделять в психологии управления?**

- а) произвольная;
- б) кратковременная;
- в) оперативная;
- г) долговременная;
- д) функциональная;
- е) произвольная;
- ж) эффективная.

**Тема 6. Современные представления об управлении по ценностям**

1. Понятие и виды ценностей.
2. Трансформация ценностей в современном российском обществе.
3. Ценности организации. Теория «7-S».
4. Ценностное управление К. Бланшара и М. Коннора.
5. Принципы управления по ценностям.
6. Понятие и функции ценностных ориентаций.

**Кейс-задание:**

Антону Василькову повезло - он устроился на работу в совместное предприятие. Очень часто после рабочего дня он вместе со своими немецкими коллегами заходил в бар выпить пива и поболтать. Отношения, как казалось Антону, из деловых все больше превращались в дружеские. На следующий день после очередных «посиделок» Антон обратился к



сидящему с ним рядом в офисе Питеру Бергу: «Помнишь, ты вчера рассказывал, как вы с Мартином устроили дебош в ресторане?». На что последовал очень резкий ответ: «Антон, занимайся своей работой». Молодой человек был обескуражен - вчера они с Питером были лучшими друзьями, а сегодня такое обращение.

Как бы Вы объяснили Антону причину размолвки с немецким коллегой?

### **Тема 7. Управление группой в организации.**

1. Организация и группа как объекты управления.
2. Группы: основные понятия и классификация.
3. Структурные характеристики группы: статусно-ролевая, социометрическая и коммуникативная структура группы, структура социальной власти в группе.
4. Характеристики группы: композиция, структура, групповые процессы, ожидания.
5. Функции, нормы и ценности группы. Совместимость членов группы.
6. Организационная культура.
7. Управление малой группой в организации.

### **Кейс-задание:**

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, изысканный.
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, вьедливый, сдержанный, упорный, работоспособный.
6. Талантливый, добрый, справедливый, трудолюбивый, обаятельный, сильный, уверенный в себе, честный.
7. Гордый, верный традициям, уважающий старших, мстительный, гостеприимный, слегка высокомерный.

Имеются в виду следующие народы:

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

### **Тема 8. Команда: принципы, эффективность, развитие**

1. Командные принципы организации работы.
2. Этапы построения команд.
3. Сравнительные характеристики работы команд и групп.
4. Тимбилдинг (командообразование).
5. Преимущества и ограничения команды.
6. Основные командные роли по классификации Р.М. Белбина.

### **Тема 9. Управление организационными конфликтами**

1. Психологические особенности конфликта как типа взаимодействия.
2. Виды организационных конфликтов.
3. Основные стили конфликтного поведения сотрудников.
4. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации.
5. Организационно-управленческие факторы предупреждения конфликтов.
6. Типология стилей поведения руководителя в процессе управления конфликтами.
7. Стратегии и тактики выхода из конфликтной ситуации.
8. Методы управления организационными конфликтами.

#### **Тема 10. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов**

1. Понятие и сущность переговоров, их классификация.
2. Переговоры: достижение согласия, принятие совместного решения.
3. Типы совместных решений.
4. Динамика и результаты переговоров.
5. Психологические механизмы переговорного процесса.
6. Технология переговорного процесса.
7. Психологические условия успеха на переговорах.

#### **Тема 11. Психология принятия решений**

1. Личностные факторы в принятии решений.
2. Индивидуальное восприятие ситуации принятия решения руководителем.
3. Вероятностные оценки событий руководителем и соответствующие психологические эффекты.
4. Оценка альтернатив руководителем при принятии решений и соответствующие психологические эффекты.
5. Оценка и контроль за исполнением решений и соответствующие психологические эффекты.
6. Феномены коллективных решений и соответствующие психологические эффекты.
7. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.

*Примерные темы рефератов:*

1. Психологический аспект содержания понятий: психология управления, функции управления, уровни управления, организация, объект и субъект управления, система управленческих отношений.
2. Методы исследования в психологии управления.
3. История становления психологии управления: школа научного управления (Ф. Тейлор, Ф. и Л. Гилбреты, Г. Форд и др.).
4. История становления психологии управления: административная школа (А. Файоль, М. Вебер и др.).
5. История становления психологии управления: управление с позиции социальных систем (Э. Дюркгейм, В. Парето и др.).
6. История становления психологии управления: школа «человеческих отношений» (Э. Мэйо, М. Фоллет, А. Маслоу, М. МакГрегор и др.).
7. Процессный, системный, ситуационный, количественный подходы к управлению.
8. Теория «человеческих ресурсов». Концепция развития человеческих ресурсов.
9. Теория «человеческого капитала». Что такое человеческий капитал?
10. Основные концепции управления персоналом: концепции «X», «Y», «Z», «I».
11. Компетентностный подход в управлении персоналом.
12. Руководитель как субъект управления: психологические аспекты управления.
13. Сущность основных содержательных теорий мотивации.
14. Исполнительская деятельность: содержание и сущностные характеристики.
15. Мотивация и стимулирование труда на практике.
16. Теория мотивации К. Альдерфера (ERG-теория).
17. Теория потребностей Д. МакКлелланда.
18. Двухфакторная теория мотивации Ф. Герцберга.
19. Мотивационная теория ожиданий В. Врума.
20. Теория справедливости С. Адамса.
21. Модель Портера-Лоулера.
22. Управление группой в организации.
23. Командные принципы организации работы: сравнительные характеристики работы команд и групп.
24. Принципы и стадии создания команд.
25. Этапы построения команд: формирование, «бурление», нормирование, функционирование, перемена или расставание.
26. Психология принятия решений.
27. Индивидуальное восприятие ситуации принятия решения руководителем. Личностные факторы в принятии решений.
28. Вероятностные оценки событий руководителем. Эффект репрезентативности, эффект доступности, феномен «иллюзия контроля», феномен «валентности» (эффект Ф. Ирвина), феномен сложных событий.
29. Оценка альтернатив руководителем при принятии решений. Якорный эффект, эффект восприятия риска, инерционный эффект, эффект реактивного сопротивления.
30. Оценка и контроль за исполнением решений. Эффект чрезмерной уверенности, эффект «трудности – легкости», феномен диссонанса после трудного решения.
31. Феномены коллективных решений: групповое мышление, эффект поляризации, эффект «социальной фасилитации», феномен ложного согласия, феномен демонстративного несогласия, явление конформизма.
32. Основные управленческие функции: психологический аспект.
33. Тайм-менеджмент в работе руководителя и персонала.
34. Стресс-менеджмент в работе руководителя и персонала.

35. Психология руководства и лидерства.
36. Конфликты в организации: виды, причины.
37. Управление конфликтами в организации.
38. Тактики и стратегии выхода из конфликтных ситуаций.
39. Манипуляции в управлении: противодействие манипуляциям.
40. Командообразование.
41. Психология общения и организационные коммуникации.
42. Психология организационной культуры.
43. Организационно-управленческие конфликты.
44. Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения конфликтов.
45. Конфликты между руководителями и подчиненными, способы их разрешения.

### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

#### 4.3.1. Формируемые компетенции с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-2	владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	ПК-2.1	способность применять основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач и организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды
ПК-19	способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды	ПК-19.1	Знание процессов групповой динамики и принципов формирования команды

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-2.1 Способность применять основные теории мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и	Определяет методы мотивации, наиболее эффективных для достижения поставленных целей Определяет этапы	Аргументированно определены методы мотивации, наиболее эффективные для достижения поставленных целей Четко и полно определены

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
оперативных управленческих задач и организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды	групповой динамики и соответствующих методов организации групповой работы Выявляет факторы необходимости создания команды	этапы групповой динамики и соответствующие методы организации групповой работы Полно выявлены факторы необходимости создания команды
ПК-19.1 Знание процессов групповой динамики и принципов формирования команды	Определяет этапы процесса групповой работы и принципы формирования команды Определяет факторы успешности прохождения ключевых этапов процесса групповой динамики	Правильно определяет этапы процесса групповой работы и принципы формирования команды Аргументированно выделяет факторы успешности прохождения ключевых этапов процесса групповой динамики

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету

1. Психология управления как наука: объект, предмет, задачи, методы.
2. Место психологии управления в системе научного знания.
3. Субъекты и объекты управленческой деятельности.
4. Модели управления.
5. Руководитель как субъект управления
6. Типы мотивации руководителя.
7. Делегирование полномочий, процедуры принятия решений.
8. Руководитель и лидер современной организации.
9. Имидж руководителя.
10. Исполнительская деятельность.
11. Содержательные и процессуальные теории мотивации.
12. Индивидуальный стиль управления
13. Одномерные и многомерные стили управления.
14. Адаптивный и антикризисный стиль управления.
15. Влияние стиля управления на формирование коллектива и команды.
16. Стиль управления и состояние социально-психологического климата в коллективе.
17. Виды и формы управленческого общения.
18. Коммуникативные барьеры и основные причины их возникновения.
19. Понятие обратной связи в общении, ее роль в деловом общении.
20. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
21. Вербальные и невербальные средства передачи информации.
22. Проблемы межличностного восприятия в деловом общении.
23. Формы делового общения и их существенные характеристики
24. Трансформация ценностей в современном российском обществе.
25. Ценности организации. Теория «7-S».
26. Ценностное управление К. Бланшара и М. Коннора.
27. Принципы управления по ценностям.
28. Понятие и функции ценностных ориентаций в организации.
29. Управление группой в организации
30. Организация и группа как объекты управления.
31. Группы: основные понятия и классификация.
32. Структурные характеристики группы.
33. Функции, нормы и ценности группы. Совместимость членов группы.
34. Организационная культура.
35. Управление малой группой в организации.
36. Командные принципы организации работы.
37. Сравнительные характеристики работы команд и групп.
38. Преимущества и ограничения команды.
39. Основные командные роли по классификации Р.М. Белбина.
40. Управление организационными конфликтами
41. Виды организационных конфликтов.
42. Основные стили конфликтного поведения сотрудников.
43. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации.
44. Организационно-управленческие факторы предупреждения конфликтов.
45. Типология стилей поведения руководителя в процессе управления конфликтами.
46. Стратегии и тактики выхода из конфликтной ситуации.
47. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов

48. Переговоры: достижение согласия, принятие совместного решения.
49. Типы совместных решений на переговорах.
50. Психологические механизмы переговорного процесса.
51. Технология переговорного процесса.
52. Психологические условия успеха на переговорах.
53. Психология принятия решений
54. Личностные факторы в принятии решений.
55. Индивидуальное восприятие ситуации принятия решения руководителем.
56. Вероятностные оценки событий руководителем и соответствующие психологические эффекты.
57. Оценка альтернатив руководителем при принятии решений и соответствующие психологические эффекты.
58. Оценка и контроль за исполнением решений и соответствующие психологические эффекты.
59. Феномены коллективных решений и соответствующие психологические эффекты.
60. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.

#### Типовые задания:

##### Задание 1.

Семья дагестанца Ахмета недавно переехала в Москву, но он уже познакомился с некоторыми соседями по подъезду. Так, он несколько раз встречался и разговаривал со своим ровесником Петей и его сестрой Верой, которые живут двумя этажами ниже. В один прекрасный день, отправляясь в мечеть, он спускался в лифте, куда вошла и Вера со своей болонкой Дэзи подмышкой. При дальнейшем движении лифта Ахмет имел обеспокоенный вид и старался отстраниться от девушки с собачкой. Вера всячески старалась исправить ситуацию, интересовалась здоровьем его родителей, предлагала ему погладить собачку, говорила о том, что она не кусается, но, вопреки ее ожиданиям, реакция соседа становилась еще более негативной. На первом этаже Ахмет опрометью выбежал из лифта, даже не попрощавшись.

Как бы вы объяснили Вере поведение Ахмета? Выберите подходящее по вашему мнению объяснение.

1. Ахмет боится собак.
2. У него аллергия на собачью шерсть.
3. Он считает недопустимым находиться в тесной кабине лифта наедине с малознакомой девушкой.
4. Ахмету неприятно находиться в лифте с собакой.

##### Задание 2.

В одну из сельских школ Ингушетии был направлен на работу русский учитель истории Александр Дмитриевич. Учитель быстро завоевал доверие и уважение детей, так как его уроки были очень интересными, а оценки справедливыми. На одном из уроков Иса, ученик 10-го класса, достал из кармана дорогой и красивый нож и стал демонстрировать его одноклассникам. Учитель молча подошел к юноше, забрал нож и положил его на свой стол. Ученик в ответ на такой поступок Александра Дмитриевича вышел из класса.

Иса рассказал о конфликте с учителем отцу. Тот был возмущен поведением Александра Дмитриевича и вечером вместе с другими односельчанами отправился домой к учителю. Состоялась неприятная беседа, во время которой мужчины потребовали от Александра Дмитриевича отдать Исе нож и извиниться перед ним.

Как бы вы объяснили Исе, его отцу и другим мужчинам поведение Александра Дмитриевича?

1. Нож был красивый, понравился учителю, и он решил его забрать себе.
2. Учитель хотел унижить мальчика, забрав оружие - символ мужества и мужского достоинства.
3. Подобным образом учитель хотел продемонстрировать свою власть над учениками.
4. Александр Дмитриевич считал нож символом агрессии и предполагал, что он может угрожать жизни и здоровью учеников.

Шкала оценивания

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) – вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:



Баллы	Критерий оценки
26-30	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
16-25	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «не зачтено», если обучающийся набрал менее 50 баллов,
- оценка «зачтено» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 100 баллов.

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся в дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

#### **4.4. Методические материалы**

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

#### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

*Методические указания по самостоятельной подготовке к занятиям лекционного, практического (семинарского) типа:*

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

*Вопросы для самостоятельного изучения (самопроверки):*

1. Коммуникативная компетентность и работа с ключевыми сотрудниками
2. Внешние и внутренние коммуникации в организации.
3. Обеспечение полноты, системности и управляемости коммуникаций.
4. Коммуникабельность и способность к деловому общению.
5. Коммуникативные технологии и практика их применения.
6. Эффективное проведение совещаний.
7. Умение аргументировать и контраргументировать.
8. Личный и корпоративный тайм-менеджмент.
9. Информационно-технологическая компетентность
10. Планирование и расстановка приоритетов в достижении поставленных целей.
11. Матрица Эйзенхауэра. Ранжирование задач.
12. Систематизация и структурирование профессиональной деятельности.
13. От срочного к важному: система для тех, кто устал бежать на месте.
14. Различные техники тайм-менеджмента.
15. Практика делегирования полномочий.
16. Решение проблемы нехватки времени.
17. Технологии эффективной работы.
18. Методики рационального использования времени.
19. Правила фиксирования информации.

20. Ключевые показатели эффективности (KPI) как показатели деятельности организации.
21. Управление по целям – метод управленческой деятельности.
22. Технологии постановки, пересмотра и контроля целей и задач.
23. Технологии поиска нестандартных решений, ТРИЗ, ТРТЛ и другие.
24. Гарвардский стиль ведения переговоров.
25. Технология СПИН (искусство вопросов) и техника SMART (техника постановки целей).
26. Формализация отношений и предупреждение конфликтов в организации.
27. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
28. Внутриличностные конфликты, основные подходы к пониманию, последствия.
29. Регулирование инновационных конфликтов.
30. Предупреждение конфликтов и нормализация стрессов.
31. Решение нестандартных задач и создание личного творческого поля.
32. Этика и нравственные качества руководителя.
33. Творчество и мысленный эксперимент.
34. Методы эвристики и искажения.
35. Среда интеллектуального поиска в организации.

#### *Методические рекомендации по написанию реферата*

Реферат является самостоятельной практической работой обучающихся. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины.

Текст работы должен быть написан в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа выполняется в формате А4. Шрифт – TimesNewRoman. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы. Подразделы глав с новой страницы не начинаются.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

Объем реферата 7-15 стр.

#### *Методические рекомендации по решению кейс-заданий*

Кейс-задание, кейс (case) – это конкретная практическая ситуация, рассказывающая о той или иной ситуации, в которой зачастую заложена некая проблема.

Анализ ситуации целесообразно начинать с выявления признаков законности и нарушений в поставленной проблеме;

Корректная постановка проблемы требует ясности, четкости, а главное четкости формулировки;

Успех в решении проблемы зависит от выработки различных способов действий в данной ситуации –альтернатив;

Необходимым условием для принятия окончательного решения является выявление вариантов решения проблемы – требований к содержанию альтернатив и их обоснование;

При выборе решения нужно опираться как на исторический анализ положительных и отрицательных последствий каждого, так и на анализ необходимости осуществления решений;

При составлении процедуры решения нужно ориентироваться на первоначальные цели и реальность ее воплощения.

На данном этапе после презентации решений во время общей дискуссии можно рекомендовать обсудить 4 вопроса:

Почему ситуация выглядит как дилемма?

Кто принимал решения?

Какие варианты решения имели место?

Что надо было делать?

*Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий*

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является как один, так и несколько вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного или правильных ответов.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

Критерии оценки выполненных студентами тестов определяются преподавателем самостоятельно. Рекомендуются следующие критерии оценки:

1. 85% – 100% правильных ответов – «отлично»;
2. 66% – 84% правильных ответов – «хорошо»;
3. 50% – 65% правильных ответов – «удовлетворительно»;
4. менее 50% правильных ответов – «неудовлетворительно».

При подведении итогов по выполненной работе рекомендуется проанализировать допущенные ошибки, прокомментировать имеющиеся в тестах неправильные ответы.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература:**

1. Кеннеди Г., Переговоры Полный курс: перевод с английского/Г. Кеннеди – М.: Альпина Паблишерз, 2013.
2. Корягина Н.А., Антонова Н.В., Овсянникова С.В, Психология общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата - М. : Юрайт, 2015.
3. Корягина Н.А., Антонова Н.В., Овсянникова С.В, Многосторонняя интеркультурная медиация / С.Д. Гуриева [и др.]; ред. А.И. Стребков - СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета, 2013.

### **6.2. Дополнительная литература:**

1. Караяни А.Г., Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие для вузов по специальности «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность», «Социальная психология» / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков – М. : ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2011.
2. Василенко И.А., Международные переговоры 3-е изд., пер. и доп. Учебник и

практикум для бакалавриата и магистратуры. - М. : Юрайт, 2015.

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Агапов В.С. Социально-психологические детерминанты креативной компетентности студентов: монография / Агапов, Валерий Сергеевич, Давлетова, Рада Уеловна. – М.: Макеев Игорь Вячеславович, 2016. – 163 с.
2. Модель позиционного обучения студентов [Электронный ресурс]: теоретические основы и методические рекомендации/ И.Б. Шиян [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский городской педагогический университет, 2012. – 152 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/27375.html>. – ЭБС «IPRbooks»
3. Социально-психологические аспекты формирования культуры самообучающейся организации / А. Я. Николаев [и др.] // Вопросы психологии. – 2014. – № 6. – С. 44-52.

#### **6.4. Нормативные правовые документы**

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2014. – № 9. – Ст. 851.
2. О системе государственной службы Российской Федерации: Федеральный закон Российской Федерации от 27 мая 2003 г. № 58–ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2003. – № 22. – Ст. 2063.
3. Указ Президента РФ от 16.01.2017 № 16 "О квалификационных требованиях к стажу государственной гражданской службы или стажу работы по специальности, направлению подготовки, который необходим для замещения должностей федеральной государственной гражданской службы".
4. Указ Президента РФ от 11.08.2016 № 403 "Об Основных направлениях развития государственной гражданской службы Российской Федерации на 2016 - 2018 годы".
5. Постановление Правительства РФ от 03.03.2017 № 256 "О федеральной государственной информационной системе "Единая информационная система управления кадровым составом государственной гражданской службы Российской Федерации".
6. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 (ред. от 17.06.2015) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)».
7. Распоряжение Правительства РФ от 12.09.2016 № 1919-р <Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") по реализации Основных направлений развития государственной гражданской службы Российской Федерации на 2016 – 2018 годы", утв. Указом Президента РФ от 11.08.2016 № 403>.
8. Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении стратегии инновационного развития РФ на период до 2020 г.» (документ 2227-р от 8 декабря 2011).
9. Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 № 1662-р (ред. от 08.08.2009) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» (вместе с «Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года»).

#### **6.5. Интернет-ресурсы**

1. GOOGLESCHOLAR (GOOGLEАКАДЕМИЯ). URL: <https://scholar.google.ru/>
2. Архивы научных журналов NEICON. URL: <http://archive.neicon.ru/xmlui/>
3. Журнал «Социологические исследования» / Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». URL: <http://ecsocman.hse.ru/socis/volumes.html>
4. Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>
5. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

6. Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru)
7. Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)
8. Российская национальная библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru)
9. Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>
10. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>
11. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>
12. Конституция Российской Федерации: <http://www.constitution.ru/>
13. Социальное управление как система: [http://vasilievaa.narod.ru/ptpu/20\\_2\\_97.htm](http://vasilievaa.narod.ru/ptpu/20_2_97.htm)
14. Федеральный образовательный портал: <http://ecsocman.hse.ru/>
15. Новый менеджмент: <http://www.new-management.info/>
16. Синергетика, нелинейная динамика и междисциплинарные исследования: <http://nonlin.ru/>
17. Нечаев В.Д. Проект по разработке компетентностной модели Менеджера 2011 // Пресс-релизы НИ «Высшая школа управления». Режим доступа: <http://www.vshu.ru/news.php?a=info&id=2984>
18. Психология и бизнес. Режим доступа: <http://www.this-business.ru/uprav14.php>
19. Шакун Ю.А. Профессиональные компетенции сотрудников как инструмент конкурентоспособности организации. Режим доступа: <http://www.b-seminar.ru/article/show/93.htm>. [www.uptp.ru](http://www.uptp.ru) / – сайт журнала «Проблемы теории и практики управления».
20. [www.top-personal.ru](http://www.top-personal.ru) / – сайт журнала «Управление персоналом».

#### 6.6. Иные источники

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие. – 4-е изд. – М.: Проспект, 2016. – 336 с.
2. Виханский О.С. Стратегическое управление: Учебник. 5-е изд. – М.: Гардарики, 2011.
3. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: учебник. – 5 изд. – М.: Магистр; ИНФРА-М, 2014. – 576 с.
4. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: КноРус, 2016. – 356 с.
5. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник. Изд. 3-е, перераб. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. – 336 с.
6. Егидес А. Психология конфликта. – М.: Синергия, 2013. – 320 с.
7. Карпичев В.С. Личная тектология. – М.: Изд-во «Проспект», 2011. – 272 с.
8. Козлов А.С., Левина Е.В., Эстрова П.А. Конфликтология социальных групп и организаций. – М.: URSS, 2015. – 272 с.
9. Конфликтологическая компетентность руководителя. – М.: Сентябрь, 2012. – 192 с.
10. Литвак Б.Г. Наука управления. – М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2012. – 424 с.
11. Лопарев А.В., Знаменский Д.Ю. Конфликтология: учебник для академического бакалавриата. – М.: Изд-во Юрайт, 2017. – 290 с.
12. Мамонтов А. Практический PR. Как стать хорошим PR-менеджером. – М.: Книга по Требованию, 2011. – 240 с.
13. Мананикова Е.Н. Психология управления. Учебное пособие. 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2011. – 320 с.
14. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры: практ. пособие для деловых людей. – 2-е изд., испр. – М.: Весь мир, 2003. – 279 с.
15. Паттерсон К., Гренни Дж., Макмиллан Р., Свитцлер Э. Ключевые переговоры. Что и как говорить, когда ставки высоки. – 2-е изд. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. – 280 с.

16. Психологическая компетентность руководителя / М.А. Пономарева. – М.: ФОРУМ, 2012. – 208 с.
17. Решетникова К.В. Организационная конфликтология. – М.: Инфра-М, 2010. – 176 с.
18. Светлов В.А. Конфликтология: учеб. пособие / В.А. Светлов, В.А. Семенов. – СПб.: Питер, 2011. – 352 с.
19. Стацевич С., Гуленков К., Сорокина И. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия / 2-е изд., доп. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 150 с.
20. Теория управления: учебник / под общ. ред. А.Л. Гапоненко, А.П. Панкрухина; РАГС при Президенте РФ, Волгоградская академия государственной службы, Орловская академия государственной службы. Издание 3-е, доп. и перераб. – М.: Изд-во РАГС, 2011. – 557 с.
21. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры без поражения. Гарвардский метод. – 5-е изд. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2016. – 272 с.

#### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSC 1607, Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru); Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru); Российская национальная библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru); Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.