



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Психология»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению контрольных работ
по дисциплине

**«Психологические технологии
в бизнесе»**

Автор
Мансурова И.С.

Ростов-на-Дону, 2015





Аннотация

В методические указания включено: обоснование, тематические планы лекционных занятий, темы контрольных работ, вопросы для самоконтроля, вопросы к экзамену, информационно-методическое обеспечение курса.

Методические указания по выполнению контрольных работ по курсу «Психологические технологии в бизнесе» для студентов направления 37.03.01 «Психология».

Автор

к.психол.н., доц.
И.С.Мансурова.



Оглавление

Тематический план дисциплины	6
Темы контрольных работ	6
Рекомендации к разработке студентами тренинговых занятий по дисциплине «Психологические технологии в бизнесе»	10
Темы тренинга для разработки программы (на выбор)..	11
Перечень вопросов для самоподготовки к контрольным работам.....	17
Вопросы к экзамену по дисциплине «Психологические технологии в бизнесе»	18
Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение.....	20

Данные методические рекомендации призваны помочь организовать и отрегулировать самостоятельную учебную деятельность студентов, изучающих курс «Психологические технологии в бизнесе» с целью выработать навыки применения полученных теоретических знаний на практике.

Целью данного курса является теоретическая и практическая подготовка студентов к использованию современных индивидуальных и групповых методов работы в бизнес-психологии, а также формирование практико-ориентированной установки применения полученных знаний в своей будущей профессиональной деятельности.

К **задачам** относятся:

- Ознакомление студентов с историей развития групповых методов практической психологии;
- Теоретическая ориентировка в собственно-психологической составляющей деятельности организационного психолога;
- Знакомство студентов с разнообразными психологическими приемами и техниками, применяемыми в практической работе организационного психолога;
- Практическая отработка применения изучаемых психологических технологий;
- Развитие у студентов начальных умений и навыков работы в тренинговой группе в рамках деятельности психолога в организации;

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Психологические технологии в бизнесе», должны знать:

- предмет, задачи и область применения индивидуальных и групповых форм работы организационного психолога и бизнес-тренера;
- основные типы проблем, затрудняющих функционирование персонала современных организаций, а также способы их разрешения с учетом возможностей применения в конкретных организационных условиях;
- методы и формы групповой работы в тренинговых технологиях;

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Психологические технологии в бизнесе», должны уметь:

- выполнять задания, предусмотренные программой;
- свободно и адекватно использовать специальные термины;
- ориентироваться в различных уровнях организационного тренинга;

Психологические технологии в бизнесе

- осуществлять подготовку общей схемы проведения диагностико-оптимизационной работы с персоналом организаций;
- выбирать конкретные методические процедуры для ее реализации, соответствующие специфике организационных проблем с учетом профессиональных компетенций и этических норм работы психолога;

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Психологические технологии в бизнесе», должны владеть:

- средствами психологического анализа различных форм организационных взаимодействий с выходом на определенные проблемы, характерные для сотрудников конкретных организаций;
- конкретными методами и технологиями проведения организационно-психологических исследований, диагностики и оптимизационных мероприятий;
- навыками активного использования групповых и индивидуальных техник и технологий в работе с персоналом организации;

Курс «Психологические технологии в бизнесе» содержательно и логически связан с такими базовыми курсами как «Социальная психология», «Психология личности и дифференциальная психология», а также с такими курсами и спецкурсами как «Организационная психология», «Психология управления персоналом», «Психология профессиональной надежности» и др., знание которых обеспечит системный, комплексный подход к изучению данной дисциплины. Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при прохождении производственной практики и выполнения ВКР.

В результате изучения дисциплины должны сформироваться навыки научного мышления применительно к психическим явлениям, использования системы категорий и методов, необходимых для решения типовых задач в различных областях профессиональной практики.

Данная дисциплина логически и содержательно связана практически со всеми дисциплинами цикла ОПД, изученными в предшествующий период.

В методических рекомендациях имеется карта методического обеспечения изучения дисциплины, в которой приведена литература по разделам. После каждой темы контрольной работы указаны источники с указанием необходимых для подготовки страниц или разделов.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ

Темы лекций по дисциплине «Психологические технологии в бизнесе»

1. Карьера личности и ее профессия. Личностные особенности успешного предпринимателя (2 часа)
2. Самопрезентация личности в межличностном и профессиональном общении (2 часа)
3. Организационная культура: понятие, типы, способы выявления (2 часа)
4. Технологии подбора, расстановки, оценки и аттестации кадров (4 часа)
5. Технологии формирования мотивационной направленности сотрудника (2 часа)
6. Лидерские и управленческие умения (2 часа)
7. Манипулятивное воздействие в деловой и профессиональной сфере. Личность манипулятора (2 часа)

Темы контрольных работ

Тема №1. Личностные качества предпринимателя.

1. Социально-психологическая характеристика общностей предпринимателей.
2. Личностные качества предпринимателя, способствующие успеху в бизнесе.
3. Личностные качества предпринимателя, препятствующие успеху в бизнесе.
4. Уровень субъективного контроля и его значение для успеха предпринимательской деятельности.

Литература:

1. Щербатых Ю.В. Психология предпринимательства и бизнеса: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2008. – 304с.
2. Новиков В.В. Социально-психологическая характеристика общностей предпринимателей // Социальная психология в трудах отечественных психологов – СПб.: Питер, 2000. – С.477-485.

Тема №2. Основные сферы деятельности психолога в производственных организациях.

Задание: Выбрать и подготовить сообщение-эссе об одном из направлений деятельности психолога в производственных ор-

ганизациях:

- Коуч-консультант
- Психодиагност в управлении персоналом
- Тренинг-менеджер
- Эргономист
- Психолог в гражданской авиации
- Психолог, работающий с политиком, публичным деятелем
- Психолог, работающий с персоналом банка

Тема №3. Психологические особенности успешной деятельности предпринимателя

- 1.Способы достижения успеха в бизнесе.
- 2.Эффективное целеполагание. Техника SMART.

Литература:

1.Щербатых Ю.В. Психология предпринимательства и бизнеса: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2008. – 304с.

Тема №4 Психологические аспекты принятия решений и их связь с личностью предпринимателя

- 1.Факторы, препятствующие успеху предпринимателя и их нейтрализация.
- 2.Психологические основы противодействия обману в бизнесе.

Литература:

2.Щербатых Ю.В. Психология предпринимательства и бизнеса: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2008. – 304с.

Тема №5. Организационная культура.

1. Понятие и характеристики организационной культуры.
2. Типы организационных культур.

Тема №5. Основные положения и психологические особенности групповых форм работы

Преимущества групповой формы в работе практического психолога.

- Основные принципы и стадии формирования группы.
Общие цели и ступени жизни группы (по К.Роджерсу).

Тема №6. Динамические процессы в группе и их регулирование психологом, бизнес-тренером

1. Групповой процесс и групповая динамика: закономерности протекания.
3. Групповые нормы и правила.
4. Понятие «групповой сплоченности» и способы ее повышения.

Тема №7. Командообразование как основная часть процесса организационного развития.

1. Процесс командообразования: стадии и этапы.
2. Оценка уровня развития команды.
3. Понятие «эффективной команды».
4. Правила успешной работы в команде.

Тема №8. Тренинг как инструмент развития организации.

1. Использование тренинговых технологий в работе с организацией.
2. Уровни целей тренинга: индивидуальный, системный стратегический.
3. Вопросы-ориентиры для тренинговой работы. Эффективность работы тренера.
4. Основные виды бизнес-психологических тренингов.

Тема №9. Общие тренинговые методы.

1. Групповая дискуссия.
2. Значение игры для тренинговых занятий. Игровые методы и процедуры.
3. Методы, направленные на развитие социальной перцепции (вербального и невербального характера).
4. Медитативные техники. Медитация-визуализация.

Тема №10. Принципы подготовки и проведения тренинга на командообразование

1. Принципы создания команд.
2. Диагностический этап создания команды.
3. Тренинговый этап создания команды.
4. Психологическое сопровождение команды.

Тема №11. Особенности коммуникативного тренинга в рамках организационного развития

1. Понятие «коммуникативной компетентности».
2. Исследование базовых коммуникативных умений в организации и ее подразделениях.
3. Эффективность применения коммуникативного тренинга в целях коррекции социально-психологического климата в организации.
4. Принципы коммуникативного тренинга.
5. Использование метода обратной связи в организационных целях.

Тема №12. Особенности проведения тренинга эффективных продаж

1. Общая характеристика построения программ тренинга продаж.
2. Типы тренингов продаж.
3. Принципы организации обучения продажам в компании.
4. Продвижение тренинга внутри компании.
5. Оснащение тренинга.
6. Игры в тренинге продаж.

Тема №13. Метафоры и ритуалы в тренинге

1. Метафоры как тренинговый прием.
2. Деловая метафорическая игра.
3. Роль метафоры в командообразовании.
4. Техники знакомства как одна из основных ритуальных процедур тренинга.

Тема №14. Практические методы работы с конфликтными ситуациями в организациях

1. Работа организационного психолога с основными типами конфликтов в организации.
2. Методы анализа ситуации в работе с конфликтами.
3. Методы расширения репертуара механизмов взаимодействия в конфликтах.
4. Использование психодраматических техник для продуктивного разрешения конфликтных ситуаций.

Тема №15. Тренинг эффективного ведения переговорного процесса.

1. Этапы переговорного процесса.
2. Потребности и мотивы участников переговоров.
3. Тактики в переговорах. Понятие манипуляции.
4. Игровые приемы, способствующие выработке новых

моделей поведения.

5. «Я-высказывание» и «Вы-высказывание»: сравнительный анализ.

Тема №16. Обучение сотрудников и руководителей структурных подразделений основам психологических знаний (2 часа).

Задание: Выбрать тему и составить план-конспект обучающего модуля (20 мин) для определенной категории персонала (продавец-консультант, топ-менеджер, вспомогательный персонал).

Примерные темы: саморегуляция, планирование времени, навыки публичного выступления, поведение в конфликте, целеполагание и др.

Тема №17. Разработка программы тренинга для руководителей среднего и высшего звена (примерная тематика бизнес-тренингов представлена ниже).

Рекомендации к разработке студентами тренинговых занятий по дисциплине «Психологические технологии в бизнесе»

Тренинговые технологии сегодня стали неотъемлемой частью отечественного бизнеса. На них руководители частных фирм и государственных предприятий возлагают большие надежды и понимают, что их введение в организационный процесс позволяет решить ряд важных задач: развитие креативности, профессиональной компетентности, сотрудников, отработка умения разрешать конфликтные ситуации, повышать мотивацию, увеличивать продажи и пр.

Тренинг как интерактивное обучение предъявляет высокие требования и к самому тренеру, к уровню его профессионализма и собственной эффективности, который напрямую связан с эффективностью тренингов для организации.

Одной из основных задач практической части данного курса является прежде всего не знакомство с разнообразными используемыми техниками и методами, а проработкой студентом-выпускником своих качеств, способствующих улучшать собствен-

ную работу. В этом смысле наши занятия становятся для них стартовой площадкой для приобретения собственного опыта начинающего тренера.

Студенческая работа должна начинаться с развернутого плана-конспекта тренингового занятия. Примерная структура оформления:

1. Вводная часть:
 - требования к составу, возрасту, условиям проведения, материалы
 - текст вступительной речи, актуализирующей общую проблематику группы и нацеленная на решение (примерно 5% от общего времени занятия)
 - общая цель занятия, объект, предмет, частные задачи
2. Основная часть. Как правило, включает в себя 2 – 3 основных упражнения, имеющих свою цель, согласующуюся с общей целью тренингового занятия.

Возможно оформление в табличном варианте. Например:

Упражнение	Цель упражнения	Описание
------------	-----------------	----------

3. Заключительная часть. Включает заключительные упражнения и групповую рефлексию. Студентам необходимо сформулировать 4 – 5 вопросов для группового обсуждения.

Рекомендовано студентам изыскать возможность для видеосъемки занятия для дальнейшего группового обсуждения.

Темы тренинга для разработки программы (на выбор)

Навыки эффективной презентации

Цели и приобретаемые навыки:

- отработка навыков проведения грамотной, "красивой" презентации;
- создание "алгоритма презентации".

Эффективное участие в выставке

Цели и приобретаемые навыки:

- получение комплекса знаний, необходимых для максимально эффективной организации участия в выставках;
- развитие и отработка навыков общения с посетителями

на выставках;

- разработка стратегии работы после окончания выставки.

Тайм-менеджмент

Цели и приобретаемые навыки:

- систематизация знаний участников о планировании времени;
- определение стратегических целей;
- формирование навыков планирования рабочего времени.

Формирование команды

Цели и приобретаемые навыки:

- понимание участниками на собственном опыте процессов, происходящих в группе, возможностей влиять на них, обеспечивая качественное взаимодействие людей в команде;
- обновление схем эффективного делового взаимодействия;
- улучшение отношений в коллективе; овладение некоторыми навыками управления.

Стресс-менеджмент

Цели и приобретаемые навыки:

- обучение участников использованию собственных ресурсов для снятия напряжения;
- пересмотр старых стереотипов расслабления;
- демонстрация взаимосвязи между психофизиологическими параметрами и успешностью индивида.

Искусство самопрезентации

Цели и приобретаемые навыки:

- раскрытие участниками тренинга своего потенциала;
- формирование навыка эффективной самопрезентации;
- освоение техник создания нужного образа;
- создание привычки к новому образу.

Мастер-класс общения по телефону

Цели и приобретаемые навыки:

- повышение эффективности от деятельности сотрудников компании в процессе телефонных переговоров;
- формирование умения "читать" собеседника - чтобы он получил ответ в форме, наиболее подходящей именно для него;

Психологические технологии в бизнесе

- голосовой тренинг - чтобы произвести выгодное впечатление;
- овладение навыком быстрого, но не спешного завершения разговора;
- формирование полезных стереотипов реагирования на телефонную агрессию и негатив.

Искусство вести переговоры

Цели и приобретаемые навыки:

- обучение участников грамотному использованию инструментария ведения переговоров;
- формирование представления об отличительных чертах переговоров межличностных, внутригрупповых и межгрупповых;
- овладение навыками анализа переговорной ситуации как по ходу переговоров, так и по их окончании.

Коммуникативные навыки менеджера

Цели и приобретаемые навыки:

- осознание участниками тренинга важности процесса коммуникации;
- овладение основными коммуникативными техниками;
- умение выравнивать эмоциональное напряжение в беседе;
- формирование концепции клиенто-ориентированного подхода;
- определение направления дальнейшего обучения сотрудников.

Эффективный секретарь

Цели: познакомить с методами личной организации, развить навыки эффективной коммуникации и работы с информацией, дать основы эмоциональной компетентности и командности, рассмотреть психологическую составляющую работы секретаря.

Тренинг эффективных продаж

Цель: Научить торговых представителей технике убеждения, презентации товаров и услуг, дать навыки планирования продаж, привлечения клиентов, ведения переговоров и другие важные знания, позволяющие избегать ошибок и преодолевать основные препятствия, встающие на их пути.

Эффективная презентация

Цели и приобретаемые навыки:

- создание собственного сценария деловой презентации, учитывающий потребности конкретной аудитории
- использование технических и визуальных средств проведения презентации
- умение эффективно "продавать" идею презентации, используя навыки ораторского мастерства
- мастерство отвечать на вопросы и возражения аудитории, нейтрализуя "проблемных" участников

Искусство ведения телефонных разговоров

Как подготовиться к телефонному разговору

- Начало телефонного разговора
- Основная часть телефонного разговора
- Завершение телефонного разговора
- Что нужно сделать после разговора

Продажи в торговом зале

Задачи тренинга:

Выработать навыки установления контакта с покупателем, выявления потребностей, презентации товара с точки зрения выгода для покупателя, работы с сомнениями.

Тема №18. Формирование профиля должности на основе стратегических и текущих целей организации.

1. Методики определения ПВК.

2. Правила составления профиля должности

Задание:

Составить профиль должности на выбор:

Торговый представитель

Переводчик (письменные переводы)

Руководитель отдела продаж

Тренинг-менеджер

Литература:

1. Иванова С.В. Кандидат, новичок, сотрудник. Инструменты управления персоналом, которые реально работают на практике. – М.: Эксмо, 2005. – 304с.

2. Иванова С.В. Искусство подбора персонала: Как оценить человека за час. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2003. – 160с.

Тема №19. Структура и закономерности интервью при приеме на работу.

1. Понятие и типы интервью. Ограничения этого метода сбора информации о кандидате.
2. Подготовка к интервью. Критерии оценки резюме.
3. Способы поиска кандидатов. Их достоинства и недостатки.

Литература:

- 1.Иванова С.В. Кандидат, новичок, сотрудник. Инструменты управления персоналом, которые реально работают на практике. – М.: Эксмо, 2005. – 304с.
- 2.Иванова С.В. Искусство подбора персонала: Как оценить человека за час. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2003. – 160с.

Тема №20. Определение метапрограмм при подборе персонала. Часть 1.

- 1.Тип референции
2. Стремление-избегание
3. Процесс-результат
4. Процедуры-возможности
- 5 Сходство-различие

Литература:

- 3.Иванова С.В. Кандидат, новичок, сотрудник. Инструменты управления персоналом, которые реально работают на практике. – М.: Эксмо, 2005. – 304с.
- 4.Иванова С.В. Искусство подбора персонала: Как оценить человека за час. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2003. – 160с.

Тема №21. Определение метапрограмм при подборе персонала и лингвистический анализ речи. Часть 2.

1. Склонность к позиционированию себя в рабочих отношениях: «Одиночка» 2. «Менеджер» - «Командный игрок»
3. Содержание-окружение
4. Активность – рефлексивность
5. Лингвистический анализ речи

Тема №22. CASE-интервью, или ситуационное интервью

1. Понятие CASE-интервью, или ситуационное интервью. Условия его применения.

2. Достоинства и недостатки CASE-интервью, или ситуационного интервью

3. Сформулировать 7-8 вопросов для CASE-интервью с целью проверки личностных качеств, навыков и знаний в различных областях профессиональной деятельности на выбор:

- активные продажи
- оценка персонала, менеджмент
- логистика, дистрибуция
- клиентский сервис
- административная и секретарская работа
- обучение кадров
- работа с персоналом
- проверка обучаемости, умения быстро адаптироваться к новой информации

Сформулированные вопросы необходимо обосновать.

Тема №23. Основы эффективного руководства бизнес-процессами.

1. Проблема оптимального сочетания управленческих функций руководителя.

2. Способы формирования команды в бизнесе.

3. Современные представления о способах мотивации персонала организации.

4. Формирование корпоративной культуры.

Литература:

1. Иванова С.В. Кандидат, новичок, сотрудник. Инструменты управления персоналом, которые реально работают на практике. – М.: Эксмо, 2005. – 304с.

2. Щербатых Ю.В. Психология предпринимательства и бизнеса: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2008. – 304с.

Тема №24. Фокус-группа как психологическая технология в бизнесе

1. Понятие фокус-группы как метода маркетингового исследования.

2. Планирование фокус-группы, разработка вопросов, определение участников.
3. Анализ результатов проведения фокус-группы.
4. Особенности составления отчета для заказчика

Перечень вопросов для самоподготовки к контрольным работам

1. Тренинги и их влияние на карьерный рост сотрудников.
2. Особенности консультационной работы с управленческой командой в кризисной ситуации.
3. Содержательные аспекты тренинга для руководителей.
4. Особенности тренингов, направленных на эффективное взаимодействие в команде.
5. Стратегии и техники управления групповыми процессами.
6. Искусство презентации и деловой самопрезентации: возможности деятельности организационного психолога.
7. Особенности тренинга «Продажи по телефону».
8. Проблема завершения тренинга и подходы к оценке его результатов.
9. «Тайм-менеджмент» - тренинг повышения личной эффективности сотрудников организации.
10. Специфика мастер-класса телефонного общения.
11. Применение переговоров и медиации для урегулирования конфликтов.
12. Организация: проблемы культуры и качества.
13. Психодинамический и НЛП-подходы в организационном консультировании.
14. Эффективное слушание и его применение в процессе организационного консультирования.
15. Профилактика эмоционального выгорания в деятельности организационного психолога.
16. Переговоры и деловые коммуникации: практические техники работы.
17. Повышение эффективности командной работы.
18. Мотивация успеха или развитие личной эффективности сотрудников организации.

19. Технологии эффективных телефонных продаж
20. Эффективные коммуникации в бизнесе
21. Человеческие ресурсы как залог эффективного продвижения в бизнесе.
22. Способность организации к обучению.

Вопросы к экзамену по дисциплине «Психологические технологии в бизнесе»

1. Карьера личности и ее профессия.
2. Личностные особенности успешного предпринимателя
3. Основные направления исследования психологии предпринимательской деятельности в России
4. Самопрезентация личности в межличностном и профессиональном общении.
5. Стратегии и тактики самопрезентации. Способы формирования эффективной личностной самопрезентации.
6. Технологии подбора и расстановки кадров. Преимущества и недостатки разных способов подбора кадров.
7. Технологии оценки и аттестации кадров.
8. Мотивация сотрудника организации: понятие, типы.
9. Технологии формирования мотивационной направленности сотрудника.
10. Лидерские и управленческие умения.
11. Манипулятивное воздействие в деловой и профессиональной сфере. Личность манипулятора.
12. Психологические технологии в сфере услуг (на примере рекламного бизнеса)
13. Социально-психологическая характеристика общностей предпринимателей.
14. Личностные качества предпринимателя, способствующие успеху в бизнесе.
15. Личностные качества предпринимателя, препятствующие успеху в бизнесе.
16. Уровень субъективного контроля и его значение для успеха предпринимательской деятельности.
17. Основные сферы деятельности психолога в производственных организациях.
18. Психологические особенности деятельности коуч-

консультанта

19. Психологические особенности деятельности психодиагноста в управлении персоналом

20. Психологические особенности деятельности тренинг-менеджера

21. Психологические особенности деятельности эргономиста

22. Психологические особенности деятельности психолога в гражданской авиации

23. Психологические особенности деятельности психолога, работающего с политиком, публичным деятелем

24. Психологические особенности деятельности психолога, работающего с персоналом банка

25. Психологические особенности успешной деятельности предпринимателя.

26. Психологические способы достижения успеха в бизнесе.

27. Эффективное целеполагание. Техника SMART.

28. Психологические аспекты принятия решений и их связь с личностью предпринимателя.

29. Факторы, препятствующие успеху предпринимателя и их нейтрализация.

30. Психологические основы противодействия обману в бизнесе.

31. Формирование профиля должности на основе стратегических и текущих целей организации.

32. Методики определения ПВК.

33. Правила составления профиля должности

34. Определение метапрограмм при подборе персонала и лингвистический анализ речи: тип референции; стремление-избегание; процесс-результат; процедуры-возможности

35. Определение метапрограмм при подборе персонала: сходство-различие; склонность к позиционированию себя в рабочих отношениях: «Одиночка» - «Менеджер» - «Командный игрок»

36. Определение метапрограмм при подборе персонала и лингвистический анализ речи: содержание-окружение; активность – рефлексивность

37. Лингвистический анализ речи кандидата

38. Понятие и особенности CASE-интервью, или ситуационного интервью. Отличия от других типов интервью

39. Конструирование вопросов в CASE-интервью с целью проверки личностных качеств, навыков и знаний в сфере активных продаж и клиентского сервиса (7-8 вопросов). Обоснуйте.

40. Конструирование вопросов в CASE-интервью с целью проверки личностных качеств, навыков и знаний в сфере оценки персонала, менеджмента (7-8 вопросов). Обоснуйте.

41. Конструирование вопросов в CASE-интервью с целью проверки личностных качеств, навыков и знаний в сфере административной и секретарской работы (7-8 вопросов). Обоснуйте.

42. Конструирование вопросов в CASE-интервью с целью проверки личностных качеств, навыков и знаний в сфере обучения кадров (7-8 вопросов). Обоснуйте.

43. Проблема оптимального сочетания управленческих функций руководителя.

44. Способы формирования команды в бизнесе.

45. Современные представления о способах мотивации персонала организации.

46. Понятие корпоративной культуры, ее типы, способы оценки и формирования.

47. Понятие фокус-группы как метода маркетингового исследования.

48. Планирование фокус-группы, разработка вопросов, определение участников.

49. Анализ результатов проведения фокус-группы.

50. Особенности составления отчета для заказчика после проведения фокус-группы.

Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение

Карта методического обеспечения дисциплины

Основная литература:

1. Дружинин В.Н. Психология предпринимательства. СПб.: 2002. – 20 с.

2. Вачков И. Основы технологии группового тренинга. М., 2000.

3. Иванова С.В. Кандидат, новичок, сотрудник. Инструменты управления персоналом, которые реально работают на практике. – М., Эксмо 2005. – 304с.

4. Щербатых Ю. В. Психология предпринимательства и бизнеса: Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2008. — 304с.

Дополнительная:

5. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению,

или как определить организаторские и коммуникативные качества личности. – М.: Гуманит. Изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 176 с.

6. Друкер П.Ф. Управление, нацеленное на результаты: Пер. с англ. – М.: Технологическая школа бизнеса, 1992. - 349 с.

7. Кричевский Р.Л. Если вы руководитель. – М.: Дело, 1996. – 384 с.

8. Браткин А., Скоробогатова И. Чемоданчик тренера. М., 2004.

9. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М., 2003

10. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. СПб., 2003.

11. Дружинин А., Замулин А. Тренинг продаж. СПб., 2004.

12. Зинкевич-Евстигнеева Т. и др. Технология создания команд. С.-Пб., 2002.

13. Инструменты развития бизнеса: Тренинг и консалтинг / Сост. Л.Кроль, Е.Пуртова. - М., 2002.

14. Невис Э. Организационное консультирование. М., 2003.

15. Управление персоналом организации. Учебник / Под ред. А.Я.Кибанова., М., 1997.

16. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М., 2005.

17. Чикер В.А. Психологическая диагностика организации и персонала. СПб., 2004.

18. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. Минск, 1996.

19. Эффективный сотрудник. Технологии подбора персонала / Под ред. И.Н.Морозова. Ростов н/Д, 2005.