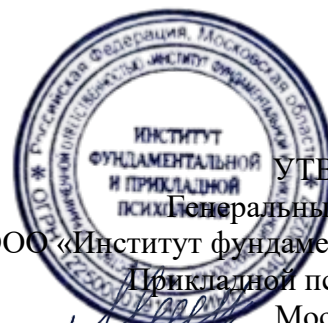


ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ИНСТИТУТ ФУНДАМЕНТАЛЬНОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ»



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Институт фундаментальной и
Прикладной психологии»
_____ Мосунова К.А.
«25» апреля 2025 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
дополнительного профессионального образования
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПЕРЕПОДГОТОВКА**

«Бизнес-психология»
(300 ак. часов)

Автор–составитель:
Мосунова К. А.,
клинический психолог

г. Воскресенск
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общая характеристика программы.....	3
2.	Содержание программы.....	16
2.1.	Учебный план.....	16
2.2.	Учебно-тематический план.....	16
2.2.	Календарный график обучения.....	23
2.4.	Рабочие программы модулей.....	25
3.	Формы аттестации и оценочные материалы.....	130
4.	Организационно-педагогические условия реализации программы.....	131
4.1.	Материально-технические условия реализации программы	131
4.2.	Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.....	131
	Приложение №1.....	134

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Программа разработана в соответствии с требованиями:

- Федерального Закона РФ от 29.12.2012 г. N 273 «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями от 08.08.2024) (далее – 273-ФЗ);
- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 24 марта 2025 г. № 266 г. «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- постановления Правительства Российской Федерации от 11.10.2023 №1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- приказа Минобрнауки России от 29.07.2020 № 839 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 37.03.01 Психология»;
- приказа Минтруда России от 14.09.2022 № 537н «Об утверждении профессионального стандарта «Психолог-консультант».

Цель реализации программы: программа направлена на приобретение знаний и формирование у обучающихся умений и профессиональных компетенций в области психологического консультирования, в частности формирование у обучающихся профессиональных компетенций в области психологического консультирования в бизнес-среде, обеспечивающих эффективную деятельность в сфере психологической помощи через применение психологических знаний и навыков. Программа направлена на подготовку специалистов, способных интегрировать инструменты психологической диагностики, психологические методы и инструменты в процесс работы с доверителями в рабочие, предпринимательские, бизнес-процессы для повышения эффективности организаций в рамках различных запросов. Также программа направлена на изучение психологии управления, лидерства, освоение инструментов успешной бизнес-коммуникации и различных техники работы с командой и руководителями. Программа нацелена на освоение навыков применять психологические и коучинговые методы для решения бизнес-задач, улучшения корпоративной культуры и достижения стратегических целей.

Задачи программы:

- познакомить обучающихся с отличиями между психологом и бизнес-психологом, профессиональными ролями бизнес-психолога;
- познакомить обучающихся с техниками работы бизнес-психолога, профессиональными обязанностями бизнес-психолога;
- познакомить обучающихся с понятием бизнес-психологии, её ключевых отличиях от общей психологии, целями и задачами бизнес-психологии;
- обеспечение фундаментальными знаниями в области психологии, необходимые для глубокого понимания человеческого поведения и психических процессов в бизнес-среде;
- научиться идентифицировать основные навыки и компетенции, необходимые для работы бизнес-психологом;
- раскрыть, как проводить самооценку уровня собственных компетенций относительно требований профессии;
- познакомить обучающихся с тем, как применять полученные знания для построения личного плана карьеры в области бизнес-психологии;
- познакомить обучающихся с основополагающими принципами профессиональной этики в бизнес-психологии;
- познакомить обучающихся с нормативно-правовыми аспектами регулирования профессиональной деятельности психолога;
- научиться создавать условия доверия и безопасности для участников процесса консультаций и оценочных мероприятий;
- научиться использовать методологию психологических исследований применительно к бизнесу, грамотно подбирать диагностические и исследовательские процедуры исходя из специфики ситуации;
- научиться анализировать проявление индивидуальных особенностей сотрудников в рабочем пространстве;
- познакомить обучающихся с влиянием личностных характеристик на достижение успеха в предпринимательстве;
- овладение навыками выявления факторов внутреннего роста сотрудников;
- обучение выбору правильных методов поддержки персонального развития сотрудников;

- научиться разрабатывать рекомендации для выхода из кризисных ситуаций и возвращения к росту.
- познакомить обучающихся с этапами формирования стабильной профессиональной идентичности;
- овладение базовыми знаниями о феномене профессионального выгорания;
- научиться выбирать подходящую модель консультирования в зависимости от ситуации;
- получить представление о целевой аудитории и задачах консультантов;
- научиться ориентироваться в многообразии запросов, возникающих в бизнес-сфере;
- научиться ориентироваться в современных тенденциях развития сферы бизнес-консультирования;
- научиться собирать необходимую информацию и прояснять запрос;
- научиться предотвращать и разрешать конфликты в деловой среде;
- познакомить обучающихся с типами запросов клиентов в бизнес-консультации;
- научиться проводить диагностику и предлагать оптимизирующие решения;
- раскрыть основные методы выявления барьеров и научиться применять их на практике;
- научиться описывать этапы работы с барьерами и использовать соответствующую технику (осознание, принятие, обсуждение путей преодоления, переход к действию);
- научиться использовать позитивное подкрепление для повышения мотивации и уверенности клиентов;
- изучить пошаговый алгоритм преодоления сопротивления и научиться его составлять;
- раскрыть сущность и механизм действия психологических защит;
- научиться выявлять защитные механизмы у клиентов и понимать их влияние на поведение и принятие решений;
- научиться выявлять признаки сопротивления и распознавать его причины;
- научиться применять техники, облегчающие преодоление сопротивления и развитие доверия;
- изучить, как использовать феномен переноса для диагностики и терапевтической работы;
- овладение навыками выявления психологических барьеров и механизмов защиты на примере конкретных кейсов;
- раскрыть, как применять изученные техники и методы для работы с трудными ситуациями;
- познакомить обучающихся с сущностью организационной структуры и её компонентов;
- раскрыть содержание и факторы психологического климата;
- овладение факторами, определяющими формирование и динамику корпоративной культуры;
- научиться диагностировать состояние корпоративной культуры;
- раскрыть психологические барьеры, препятствующие принятию изменений;
- познакомить обучающихся с классическими и современными теориями мотивации;
- раскрыть преимущества и недостатки различных форм стимулирования сотрудников;
- научиться выявить и устранить причины демотивации персонала;
- овладение инструментами для повышения общего уровня мотивации в организации;
- овладение диагностическими методами и показателями;
- научиться организовывать систему мероприятий по снижению стресса на уровне организации;
- научиться анализировать влияние цифровых технологий на поведение потребителей.
- научиться интерпретировать данные цифрового следа для лучшего понимания целевой аудитории;
- раскрыть механизмы формирования доверия и лояльности в интернете;
- освоение современных форматов коммуникаций в социальных сетях и интернете;
- научиться определять потребности и ожидания онлайн-аудитории;
- раскрыть принципы эмоционального дизайна интерфейсов и визуализации продуктов;
- научиться создавать собственные сценарии воздействия на целевую аудиторию;
- развить навыки оценки рисков для репутации и профилактики негативных последствий;
- разработать стратегию управления позитивным восприятием бренда через соцсети;
- изучить факторы, определяющие уровень уверенности клиента в товаре/услуге;
- освоение приёмов прозрачной и открытой коммуникации с аудиторией;
- раскрыть взаимосвязь между социальными структурами и развитием бизнеса;
- изучить основные направления и методы исследований в социологии бизнеса;
- научиться анализировать влияние лидерства и власти на работу сотрудников;
- раскрыть основные факторы, влияющие на поведение потребителей;
- раскрыть значение потребительской лояльности и удовлетворенности;
- познакомить обучающихся с процессом адаптации сотрудников к ролям и статусам;

- научиться анализировать последствия нарушения ролей и несоответствия статусов;
- изучить механизмы формирования и поддержания социальных ролей;
- научиться анализировать роль харизматичного лидерства;
- научиться анализировать взаимодействие формальных и неформальных структур;
- научиться анализировать причины и последствия сбоев в коммуникациях;
- раскрыть, как социальные технологии помогают повышать эффективность работы организации;
- раскрыть принципы эффективной коммуникации в деловой среде;
- овладеть навыками активного слушания и обратной связи;
- осознать важность открытого и прозрачного общения в организации;
- раскрыть, что такое социальный интеллект и его роль в общении;
- осознать влияние социальных установок на восприятие информации;
- научиться применять навыки социального интеллекта для повышения эффективности общения;
- раскрыть структуру и этапы сложных переговоров;
- освоить техники ведения переговоров с подчиненными;
- осознать, как сохранять авторитет и поддерживать положительный климат в коллектив;
- научиться понимать природу манипуляций и как они влияют на переговоры;
- освоить методы управления эмоциями в переговорах;
- овладеть основными техниками ведения переговоров;
- освоить навыки урегулирования конфликтов и достижения согласия;
- осознать, как использовать обратную связь для улучшения переговорных навыков;
- раскрыть важность публичной презентации для бизнеса;
- научиться готовить первых лиц организации к публичным выступлениям;
- овладение техниками расслабления и снижения волнения перед выступлением;
- осознать, как правильно представить компанию и ее продукты публике;
- освоить основные методы и направления исследований в психологии управления;
- научиться применять психологические знания для повышения эффективности управления;
- раскрыть понятие и элементы структуры управления;
- научиться анализировать и выбирать оптимальную структуру управления;
- раскрыть психологические аспекты управления персоналом;
- научиться применять психологические знания для управления изменениями в организации;
- раскрыть роль и функции HR-службы в организации;
- освоить современные подходы к управлению человеческим ресурсом;
- раскрыть, что такое бирюзовые компании и их характеристики;
- раскрыть этапы процесса подбора персонала;
- освоить принципы эффективной адаптации новых сотрудников;
- научиться оценивать влияние подбора и адаптации на эффективность работы организации;
- освоить цели и задачи оценки персонала;
- раскрыть современные подходы к обучению и развитию персонала;
- освоить программу развития карьеры и её роль в организации;
- научиться оценивать эффективность обучения и развития;
- раскрыть понятие управления карьерой и его роль в организации;
- изучить роль системы преемственности в организации;
- научиться планировать и развивать кадровый резерв;
- освоить методы выявления и развития талантов;
- раскрыть сущность и современные концепции лидерства;
- освоить различия между традиционным и современным подходами к лидерству;
- изучить основные теории и модели лидерства;
- раскрыть, как применять знания о лидерстве в профессиональной деятельности.
- освоить влияние личностных качеств лидера на организационную культуру;
- изучить механизмы формирования организационных ценностей;
- научиться анализировать влияние личности лидера на развитие компании;
- раскрыть механизмы мотивации лидера и его сотрудников;
- освоить роль воли и целеполагания в лидерстве;
- изучить методы повышения волевого потенциала;
- раскрыть значение необходимости постоянного развития лидера;
- изучить программы развития лидеров в организациях;
- научиться создавать условия для развития лидерства в коллективе;

- раскрыть природу стресса и эмоционального выгорания;
- освоить методы диагностики и профилактики стресса;
- научиться управлять стрессом и поддерживать эмоциональное благополучие;
- раскрыть природу и виды кризисов в организации;
- освоить методы диагностики и предупреждения кризисов;
- изучить стратегии и алгоритмы работы с кризисами;
- раскрыть роль и значение делегирования полномочий в деятельности руководителя;
- научиться правильно выбирать задачи для делегирования и оценивать готовность исполнителей;
- раскрыть принципы рационального использования времени и расстановки приоритетов;
- научиться применять инструменты тайм-менеджмента для повышения продуктивности;
- раскрыть основные этапы жизненного цикла организации: рождение, рост, зрелость, упадок;
- научиться анализировать текущее состояние компании и прогнозировать будущие изменения;
- освоить методы управления компанией на разных этапах жизненного цикла;
- изучить методы диагностики потребности в изменениях и управления ими;
- научиться минимизировать сопротивление изменениям и поддерживать сотрудников в периоды

перемен;

- раскрыть природу и виды кризисов, возникающих в процессе развития компании;
- освоить методы диагностики и предотвращения кризисов;
- научиться разрабатывать и реализовывать антикризисные стратегии;
- раскрыть сущность и значение стратегического мышления в бизнесе;
- освоить основные принципы и подходы к стратегическому мышлению;
- раскрыть механику принятия решений в управленческой деятельности;
- освоить основные инструменты стратегического анализа;
- изучить, как выбирать подходящие инструменты для конкретных ситуаций;
- научиться применять инструменты стратегического анализа для разработки стратегии компании;
- освоить различные подходы к стратегическому мышлению: классический, адаптивный, предпри-

имчивый;

- освоить методы и техники развития стратегического мышления;
- раскрыть, как развивать стратегическое мышление через чтение, обучение и опыт;
- изучить, как стимулировать развитие стратегического мышления у сотрудников;
- освоить примеры успешного применения стратегического мышления в реальных компаниях;
- понимать, как анализировать бизнес-кейсы с точки зрения стратегического мышления;
- изучить, как применять полученный опыт для разработки собственной стратегии;
- раскрыть сущность и задачи управленческого консультирования;
- изучить основные методы и техники управленческого консультирования;
- научиться применять консультирование для решения управленческих задач;
- изучить методы и техники работы с первыми лицами организации;
- раскрыть цели и задачи группового коучинга;
- изучить методы и техники работы с группой;
- раскрыть цели и задачи командного коучинга;
- изучить методы и техники командного коучинга;
- научиться развивать командные навыки и улучшать взаимодействие в коллективе;
- научиться помогать сотрудникам в определении карьерных целей и путей их достижения;
- раскрыть цели и задачи стратегических сессий;
- изучить методы и техники проведения психологических тренингов;
- научиться разрабатывать и проводить психологические тренинги для сотрудников;
- научиться организовать и проводить коммуникативные тренинги для сотрудников;
- научиться разрабатывать и проводить тренинг по управлению изменениями;
- раскрыть цели и задачи тренинга командообразования;
- раскрыть объект и предмет исследования конфликтологии;
- изучить основные методы изучения конфликтов;
- научиться применять знания для анализа и диагностики конфликтов;
- раскрыть структуру и динамику конфликтов;
- изучить методы диагностики конфликтов;
- научиться выявлять причины и предпосылки конфликтов;
- изучить стратегии предупреждения и разрешения конфликтов;
- научиться выбирать и применять оптимальные стратегии разрешения конфликтов;

- раскрыть природу и особенности внутриличностных и межличностных конфликтов;
- изучить причины и последствия групповых конфликтов;
- научиться анализировать и диагностировать групповые конфликты;
- раскрыть сущность и задачи медиации конфликтов;
- познакомить обучающихся с физиологическими и психологическими аспектами восприятия товаров и рекламных сообщений;
- освоить методы влияния на покупательское поведение;
- научиться анализировать поведение покупателя на всех этапах приобретения продукта;
- овладение искусством начала переговоров и установления первоначального контакта;
- научиться вести основной этап переговоров, обсуждать условия и торговаться;
- раскрыть методы фиксации договорённостей и оформления соглашения;
- познакомить обучающихся с причинами возражений и скрытых желаний клиентов;
- развить навык продолжить разговор даже после отказа клиента;
- научиться распознавать влияние эмоций на процесс продажи;
- овладение признаками высокого уровня эмоционального интеллекта;
- научиться развивать собственный эмоциональный интеллект;
- раскрыть сущность сервисного дизайна и его предназначение;
- научиться определить ценность клиентского опыта для бренда;
- раскрыть структуру и функции политической системы государства;
- освоить анализ влияния политики на развитие бизнеса;
- изучить основные факторы, определяющие политические риски для бизнеса;
- научиться прогнозировать и учитывать политические риски в бизнес-планировании;
- освоить анализ типов лидерства и их влияния на политическую деятельность;
- научиться оценивать и развивать лидерские качества политиков;
- изучить механизмы воздействия имиджа на общественное мнение;
- научиться применять технологии создания и поддержания позитивного имиджа;
- освоить анализ этапов проведения предвыборных кампаний;
- изучить роль СМИ и социальных сетей в политическом консалтинге;
- раскрыть психологические аспекты принятия политических решений;
- изучить влияние эмоций и интуиции на политические решения;
- освоить методы и стратегии кризисного управления;
- научиться применять навыки антикризисного реагирования и посткризисного восстановления;
- обучение навыкам консультирования клиентов в рабочей, предпринимательской, бизнес-среде;
- обучение принципам построения практики бизнес-психолога.

Программа направлена на усовершенствование следующих дополнительных компетенций (в соответствии с ФГОС 37.03.01 Психология):

№	Компетенция	Направление под- готовки
		37.03.01
		Код компетенции
1	Способен применять методы сбора, анализа интерпретации эмпирических данных в соответствии с поставленной задачей, оценивать достоверность эмпирических данных и обоснованность выводов научных исследований	ОПК-2
2	Способен выбирать адекватные, надёжные и валидные количественной и качественной психологической оценки, организовывать сбор данных для решения задач психодиагностики в заданной области исследований и практики	ОПК-3
3	Способен использовать основные формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования	ОПК-4
4	Способен оценивать и удовлетворять потребности и запросы целевой аудитории для стимулирования интереса к психологическим знаниям, практике и услугам	ОПК-6
5	Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	ОПК-8

Планируемые результаты обучения в соответствии с профессиональным стандартом «Психолог-консультант» (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 № 537н):

Наименование обобщенной трудовой функции	Трудовые функции	Трудовые действия	Планируемые результаты обучения
Оказание консультационной психологической помощи населению и трудовым коллективам	Психологическое обследование населения и трудовых коллективов в соответствии с заявленными проблемами А/01.6	- Выявление первичных запросов граждан и трудовых коллективов, обратившихся за консультационной психологической помощью, и ранжирование тем консультирования. - Определение целей психологического консультирования. - Подготовка и заключение договора об оказании консультационной психологической помощи. - Подбор диагностических инструментов для проведения психологического обследования. - Проведение психологической диагностики граждан, обработка полученной информации и подбор форм, методов консультирования и способа организации консультаций. - Проведение комплекса мероприятий по психологическому обследованию трудового коллектива и обобщение полученной информации. - Проведение комплекса мероприятий по психологическому обследованию команд. - Проведение комплекса мероприятий по психологическому анализу деятельности профессионала на личностно-мотивационном, компетентно-целевом, информационном, структурно-функциональном и индивидуально-	Необходимые знания: - Нормативно-правовые документы, регламентирующие профессиональную деятельность в сфере психологического консультирования. - Структура и содержание договора об оказании консультационной психологической помощи и порядок действий по его заключению. - Основные понятия и положения общей психологии и психологии личности, возрастной психологии и психологии развития. - Основные понятия и положения социальной психологии. - Основные понятия и положения психодиагностики. - Основные понятия и положения психологии труда, организационной психологии и психологии управления. - Основные понятия и положения психологии управления конфликтами. - Требования, предъявляемые к условиям и особенностям проведения консультативной беседы. - Методы исследования социально-психологического климата в трудовых коллективах. - Методы исследования уровня развития команд. - Психологические проблемы межличностных отношений в трудовых коллективах и методы их выявления. - Психодиагностические методы, предназначенные для диагностики интересов, склонностей, способностей, особенностей личности и профессионально важных качеств. - Методы диагностики стресса, трудностей социальной, профессиональной и личностной адаптации. - Методы анализа деятельности профессионала на личностно-мотивационном, компетентно-целевом, информационном, структурно-функциональном и индивидуально-психологическом уровнях. Необходимые умения: - Выявлять потребности, запросы граждан и степень их значимости. - Подбирать и применять комплекс диагностических методик для проведения психологического обследования граждан и трудовых коллективов в соответствии с содержанием их

		психологическом уровнях. - Формирование мотивации к прохождению курса психологического консультирования у граждан, обратившихся за консультационной психологической помощью. - Подготовка рекомендаций по направлению граждан, обратившихся за консультационной психологической помощью, к смежным специалистам (по необходимости). - Составление заключения по результатам психологического обследования.	психологических проблем и целями психологического консультирования. - Выявлять основные факторы, влияющие на мотивацию граждан, обратившихся за консультационной психологической помощью, в соответствии с целями психологического консультирования. - Выявлять психологические факторы, влияющие на трудовую деятельность работников трудового коллектива. - Использовать методы наблюдения, собеседования, письменного опроса, анкетирования, изучения документов, дискуссии по проблематике для экспресс-анализа ситуации и определения направлений работы психолога-консультанта. - Применять методы анализа деятельности профессионала на личностно-мотивационном, компетентно-целевом, информационном, структурно-функциональном и индивидуально-психологическом уровнях. - Применять методы изучения социально-психологического климата в трудовом коллективе. - Применять методы изучения уровня развития команд. - Выявлять приоритетные темы психологического консультирования. - Анализировать результаты психологического обследования. - Применять методы обработки информации, полученной в ходе подготовки к психологическому обследованию. - Выявлять причины для направления граждан, обратившихся за консультационной психологической помощью, к смежным специалистам.
	Подготовка к проведению мероприятий психологического консультирования населения и трудовых коллективов А/02.6	- Составление индивидуальной программы психологического консультирования. - Выбор эффективных методов психологического консультирования для решения заявленных проблем граждан, обратившихся за консультационной психологической помощью, и трудовых коллективов. - Предоставление информации об избранном методе психологического консультирования и графике проведения мероприятий гражданам,	Необходимые знания: - Нормативно-правовые документы, регламентирующие профессиональную деятельность в сфере психологического консультирования. - Основные понятия и положения общей психологии и психологии личности, возрастной психологии и психологии развития. - Основные понятия и положения социальной психологии. - Основные понятия и положения психодиагностики. - Основные понятия и положения психологии труда, организационной психологии и психологии управления. - Основные понятия и положения психологии управления конфликтами. - Теория процесса психологического консультирования и методы психологического консультирования.

		обратившимся за консультационной психологической помощью.	- Порядок оказания консультационной психологической помощи населению и трудовым коллективам. - Методы проектирования деятельности профессионала, критерии оптимальности и методы оценки проекта деятельности профессионала. - Виды ограничений к применению методов психологического консультирования. Необходимые умения: - Подбирать эффективные методы психологического консультирования для решения заявленных проблем граждан и трудовых коллективов. - Разрабатывать программы и графики мероприятий психологического консультирования граждан и трудовых коллективов. - Адаптировать новые методы и процедуры психологического консультирования к существующим условиям. - Применять методы проектирования деятельности профессионала и методы ее оценки на основе критериев оптимальности.
	Проведение мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи населению А/03.6	- Реализация программ мероприятий по оказанию консультационной помощи. - Поддержание контакта с гражданином, обратившимся за консультационной психологической помощью, в процессе психологического консультирования. - Оценка и обеспечение психологической безопасности граждан в процессе проведения мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи. - Поддержание мотивации к достижению целей психологического консультирования у гражданина, обратившегося за консультационной психологической помощью. - Оказание консультационной психологической помощи гражданам в решении психологических проблем профессиональной	Необходимые знания: - Нормативно-правовые документы, регламентирующие профессиональную деятельность в сфере психологического консультирования. - Основные понятия и положения общей психологии и психологии личности, возрастной психологии и психологии развития. - Основные понятия и положения социальной психологии. - Основные понятия и положения психодиагностики. - Основные понятия и положения психологии труда, организационной психологии и психологии управления. - Основные понятия и положения супервизионной деятельности психолога. - Основные понятия и положения психологии управления конфликтами. - Теория процесса психологического консультирования и методы психологического консультирования. - Принципы и приемы поддержания контакта с гражданином, обратившимся за консультационной психологической помощью. - Требования, предъявляемые к условиям и особенностям проведения консультативной беседы. - Приемы индивидуального, группового, семейного психологического консультирования и специфика их применения.

		ориентации и профессионального развития, сопровождение трудовой деятельности. - Оказание консультационной психологической помощи руководителям трудовых коллективов в решении психологических проблем, возникающих в трудовых коллективах. - Коррекция программ мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи в соответствии с полученными промежуточными результатами. - Обработка информации, полученной в процессе проведения мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи. - Разработка профессиональных рекомендаций в соответствии с целями психологического консультирования и запросами граждан и трудовых коллективов, обратившихся за консультационной психологической помощью.	- Основные понятия и положения профорientации и профессионального консультирования. - Виды ограничений к применению методов психологического консультирования. - Способы обеспечения психологической безопасности граждан, обратившихся за консультационной психологической помощью, и трудовых коллективов. - Методы обработки информации (количественные и качественные), полученной в процессе психологического консультирования граждан и трудовых коллективов. Необходимые умения: - Использовать методы и приемы психологического консультирования в процессе оказания консультационной психологической консультационной помощи. - Поддерживать контакт с гражданином, обратившимся за консультационной психологической помощью, в процессе работы. - Соблюдать психологическую безопасность гражданина, обратившегося за получением консультационной психологической помощи, в процессе проведения мероприятий. - Формировать у граждан, обратившихся за консультационной психологической помощью, мотивацию к достижению целей психологического консультирования. - Анализировать результаты реализации мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи гражданам и трудовым коллективам. - Корректировать программы мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи гражданам и трудовым коллективам в соответствии с промежуточными результатами. - Составлять профессиональные рекомендации в соответствии с целями психологического консультирования и запросами граждан, обратившихся за консультационной психологической помощью, и трудовых коллективов. - Оказывать консультационную психологическую помощь гражданам в профессиональной ориентации, выборе индивидуальных путей профессионального развития, трудовой деятельности. - Применять методы проектирования деятельности профессионала и методы ее оценки на основе критериев оптимальности.
--	--	--	---

			- Обучать навыкам психологической саморегуляции психических состояний. - Обучать поведению, предотвращающему возникновение стресса. - Применять методы обработки информации (количественной и качественной), полученной в процессе реализации мероприятий по оказанию консультационной психологической помощи гражданам и трудовым коллективам.
--	--	--	---

В результате освоения Программы слушатели должны **знать**:

- отличия между психологом и бизнес-психологом, профессиональные роли бизнес-психолога;
- техники работы бизнес-психолога, профессиональные обязанности бизнес-психолога;
- понятие бизнес-психологии, её ключевые отличия от общей психологии, цели и задачи бизнес-психологии;
- как проводить самооценку уровня собственных компетенций относительно требований профессии;
- как применять полученные знания для построения личного плана карьеры в области бизнес-психологии;
- основополагающие принципы профессиональной этики в бизнес-психологии;
- нормативно-правовые аспекты регулирования профессиональной деятельности психолога;
- как личностные характеристики влияют на достижение успеха в предпринимательстве;
- этапы формирования стабильной профессиональной идентичности;
- пошаговый алгоритм преодоления сопротивления;
- сущность и механизм действия психологических защит;
- как использовать феномен переноса для диагностики и терапевтической работы;
- как применять изученные техники и методы для работы с трудными ситуациями;
- сущность организационной структуры и её компонентов;
- содержание и факторы психологического климата;
- факторы, определяющие формирование и динамику корпоративной культуры;
- психологические барьеры, препятствующие принятию изменений;
- классические и современные теории мотивации;
- преимущества и недостатки различных форм стимулирования сотрудников;
- механизмы формирования доверия и лояльности в интернете;
- принципы эмоционального дизайна интерфейсов и визуализации продуктов;
- факторы, определяющие уровень уверенности клиента в товаре/услуге;
- взаимосвязь между социальными структурами и развитием бизнеса;
- основные направления и методы исследований в социологии бизнеса;
- основные факторы, влияющие на поведение потребителей;
- значение потребительской лояльности и удовлетворенности;
- как происходит процесс адаптации сотрудников к ролям и статусам;
- механизмы формирования и поддержания социальных ролей;
- как социальные технологии помогают повышать эффективность работы организации;
- принципы эффективной коммуникации в деловой среде;
- важность открытого и прозрачного общения в организации;
- что такое социальный интеллект и его роль в общении;
- влияние социальных установок на восприятие информации;
- структуру и этапы сложных переговоров;
- как сохранять авторитет и поддерживать положительный климат в коллектив;
- как использовать обратную связь для улучшения переговорных навыков;
- важность публичной презентации для бизнеса;
- как правильно представить компанию и ее продукты публике;
- понятие и элементы структуры управления;
- психологические аспекты управления персоналом;
- роль и функции HR-службы в организации;

- что такое бирюзовые компании и их характеристики;
- этапы процесса подбора персонала;
- принципы эффективной адаптации новых сотрудников;
- цели и задачи оценки персонала;
- современные подходы к обучению и развитию персонала;
- программу развития карьеры и её роль в организации;
- понятие управления карьерой и его роль в организации;
- роль системы преемственности в организации;
- сущность и современные концепции лидерства;
- различия между традиционным и современным подходами к лидерству;
- основные теории и модели лидерства;
- как применять знания о лидерстве в профессиональной деятельности.
- как личностные качества лидера влияют на организационную культуру;
- механизмы формирования организационных ценностей;
- механизмы мотивации лидера и его сотрудников;
- роль воли и целеполагания в лидерстве;
- методы повышения волевого потенциала;
- значение необходимости постоянного развития лидера;
- программы развития лидеров в организациях;
- природу стресса и эмоционального выгорания;
- методы диагностики и профилактики стресса;
- природу и виды кризисов в организации;
- методы диагностики и предупреждения кризисов;
- стратегии и алгоритмы работы с кризисами;
- роль и значение делегирования полномочий в деятельности руководителя;
- принципы рационального использования времени и расстановки приоритетов;
- основные этапы жизненного цикла организации: рождение, рост, зрелость, упадок;
- методы управления компанией на разных этапах жизненного цикла;
- методы диагностики потребности в изменениях и управления ими;
- природу и виды кризисов, возникающих в процессе развития компании;
- методы диагностики и предотвращения кризисов;
- сущность и значение стратегического мышления в бизнесе;
- основные принципы и подходы к стратегическому мышлению;
- механику принятия решений в управленческой деятельности;
- основные инструменты стратегического анализа;
- как выбирать подходящие инструменты для конкретных ситуаций;
- различные подходы к стратегическому мышлению: классический, адаптивный, предприимчи-

вый;

- методы и техники развития стратегического мышления;
- как развивать стратегическое мышление через чтение, обучение и опыт;
- как стимулировать развитие стратегического мышления у сотрудников;
- примеры успешного применения стратегического мышления в реальных компаниях;
- как анализировать бизнес-кейсы с точки зрения стратегического мышления;
- как применять полученный опыт для разработки собственной стратегии;
- сущность и задачи управленческого консультирования;
- основные методы и техники управленческого консультирования;
- методы и техники работы с первыми лицами организации;
- цели и задачи группового коучинга;
- методы и техники работы с группой;
- цели и задачи командного коучинга;
- методы и техники командного коучинга;
- цели и задачи стратегических сессий;
- методы и техники проведения психологических тренингов;
- цели и задачи тренинга командообразования;
- объект и предмет исследования конфликтологии;
- основные методы изучения конфликтов;
- структуру и динамику конфликтов;

- методы диагностики конфликтов;
- стратегии предупреждения и разрешения конфликтов;
- природу и особенности внутриличностных и межличностных конфликтов;
- причины и последствия групповых конфликтов;
- сущность и задачи медиации конфликтов;
- физиологические и психологические аспекты восприятия товаров и рекламных сообщений;
- методы влияния на покупательское поведение;
- методы фиксации договорённостей и оформления соглашения;
- причины возражений и скрытых желаний клиентов;
- признаками высокого уровня эмоционального интеллекта;
- сущность сервисного дизайна и его предназначение;
- структуру и функции политической системы государства;
- основные факторы, определяющие политические риски для бизнеса;
- механизмы воздействия имиджа на общественное мнение;
- роль СМИ и социальных сетей в политическом консалтинге;
- психологические аспекты принятия политических решений;
- как эмоции и интуиция влияют на политические решения;
- методы и стратегии кризисного управления.

В результате освоения Программы **слушатели должны уметь:**

- идентифицировать основные навыки и компетенции, необходимые для работы бизнес-психологом;
- создавать условия доверия и безопасности для участников процесса консультаций и оценочных мероприятий;
- использовать методологию психологических исследований применительно к бизнесу, грамотно подбирать диагностические и исследовательские процедуры исходя из специфики ситуации;
- анализировать проявление индивидуальных особенностей сотрудников в рабочем пространстве;
- разрабатывать рекомендации для выхода из кризисных ситуаций и возвращения к росту.
- выбирать подходящую модель консультирования в зависимости от ситуации;
- ориентироваться в многообразии запросов, возникающих в бизнес-сфере;
- ориентироваться в современных тенденциях развития сферы бизнес-консультирования;
- собирать необходимую информацию и прояснять запрос;
- предотвращать и разрешать конфликты в деловой среде;
- проводить диагностику и предлагать оптимизирующие решения;
- описывать этапы работы с барьерами и использовать соответствующую технику (осознание, принятие, обсуждение путей преодоления, переход к действию);
- использовать позитивное подкрепление для повышения мотивации и уверенности клиентов;
- выявлять защитные механизмы у клиентов и понимать их влияние на поведение и принятие решений;
- выявлять признаки сопротивления и распознавать его причины;
- применять техники, облегчающие преодоление сопротивления и развитие доверия;
- диагностировать состояние корпоративной культуры;
- выявить и устранить причины демотивации персонала;
- организовывать систему мероприятий по снижению стресса на уровне организации;
- анализировать влияние цифровых технологий на поведение потребителей.
- интерпретировать данные цифрового следа для лучшего понимания целевой аудитории;
- определять потребности и ожидания онлайн-аудитории;
- создавать собственные сценарии воздействия на целевую аудиторию;
- анализировать влияние лидерства и власти на работу сотрудников;
- анализировать последствия нарушения ролей и несоответствия статусов;
- анализировать роль харизматичного лидерства;
- анализировать взаимодействие формальных и неформальных структур;
- анализировать причины и последствия сбоев в коммуникациях;
- применять навыки социального интеллекта для повышения эффективности общения;
- понимать природу манипуляций и как они влияют на переговоры;
- готовить первых лиц организации к публичным выступлениям;
- применять психологические знания для повышения эффективности управления;
- анализировать и выбирать оптимальную структуру управления;

- применять психологические знания для управления изменениями в организации;
- оценивать влияние подбора и адаптации на эффективность работы организации;
- оценивать эффективность обучения и развития;
- планировать и развивать кадровый резерв;
- анализировать влияние личности лидера на развитие компании;
- создавать условия для развития лидерства в коллективе;
- управлять стрессом и поддерживать эмоциональное благополучие;
- правильно выбирать задачи для делегирования и оценивать готовность исполнителей;
- применять инструменты тайм-менеджмента для повышения продуктивности;
- анализировать текущее состояние компании и прогнозировать будущие изменения;
- минимизировать сопротивление изменениям и поддерживать сотрудников в периоды перемен;
- разрабатывать и реализовывать антикризисные стратегии;
- применять инструменты стратегического анализа для разработки стратегии компании;
- применять консультирование для решения управленческих задач;
- развивать командные навыки и улучшать взаимодействие в коллективе;
- помогать сотрудникам в определении карьерных целей и путей их достижения;
- разрабатывать и проводить психологические тренинги для сотрудников;
- организовать и проводить коммуникативные тренинги для сотрудников;
- разрабатывать и проводить тренинг по управлению изменениями;
- применять знания для анализа и диагностики конфликтов;
- выявлять причины и предпосылки конфликтов;
- выбирать и применять оптимальные стратегии разрешения конфликтов;
- анализировать и диагностировать групповые конфликты;
- анализировать поведение покупателя на всех этапах приобретения продукта;
- вести основной этап переговоров, обсуждать условия и торговаться;
- применять навык продолжить разговор даже после отказа клиента;
- распознавать влияние эмоций на процесс продажи;
- развивать собственный эмоциональный интеллект;
- определить ценность клиентского опыта для бренда;
- прогнозировать и учитывать политические риски в бизнес-планировании;
- оценивать и развивать лидерские качества политиков;
- применять технологии создания и поддержания позитивного имиджа;
- применять навыки антикризисного реагирования и посткризисного восстановления.

В результате освоения Программы **слушатели должны владеть:**

- навыками консультирования клиентов в рабочей, предпринимательской, бизнес-среде;
- принципами построения практики бизнес-психолога.

Категория слушателей: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Объём программы – 300 ак. часов из них: лекционная часть – 60,5 ак. часов; практическая часть – 155 ак. час; самостоятельная работа – 84,5 ак. часов.

В объёме программы предусмотрена итоговая аттестация – 20 ак. часов.

1 академический час равен 45 минутам.

Продолжительность обучения – 6 месяцев.

Форма обучения – заочная, с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий: согласно календарному графику.

По завершении обучения по Программе проводится итоговая аттестация, и слушателям, успешно прошедшим контроль знаний, выдаётся диплом о профессиональной переподготовке установленного образца.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
		Лекции	Практика	Самост. работа	
Модуль. Введение в профессию	8	2,5	3,5	2	Текущий контроль
Модуль 1. Основы бизнес-психологии	9	2	5	2	Текущий контроль
Модуль 2. Психология личности в бизнес-среде	18	4	10	4	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Модуль 3. Психологическое бизнес-консультирование	40	5,5	17	17,5	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Модуль 4. Барьеры в бизнес психологии	24	5	13	6	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Модуль 5. Организационная психология	13	3	7	3	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Модуль 6. Цифровая психология в бизнесе	14	3,5	7	3,5	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Модуль 7. Социология бизнеса	14	4	6	4	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Модуль 8. Психология бизнес-коммуникации	13	3	7	3	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Модуль 9. Психология управления	20	5	10	5	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Модуль 10. Психология лидерства	16	3,5	9	3,5	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Модуль 11. Психология развития в бизнесе	9	2,5	4	2,5	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Модуль 12. Психология стратегического мышления	12	2,5	7	2,5	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Модуль 13. Работа бизнес-психолога: инструменты и техники	31	5,5	8,5	17	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Модуль 14. Работа с конфликтами	11	3	5	3	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Модуль 15. Психология продаж и переговоров	14	3	8	3	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Модуль 16. Политология в психологии бизнеса	14	3	8	3	Текущий контроль; промежуточная аттестация
Итоговая аттестация	20	-	20	-	
ИТОГО:	300	60,5	155	84,5	

2.2. Учебно-тематический план

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	

Модуль. Введение в профессию		8	2,5	3,5	2	
1	Навигация по программе	1	0,5	-	0,5	
2	Как получить максимум от обучения	1	0,5	0,5	-	Практическое задание №1
3	Кто такой бизнес-психолог	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №2
4	Сфера деятельности бизнес-психолога	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №3
5	Карьера и возможности бизнес-психологов в современном мире	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №4
Модуль 1. Основы бизнес-психологии		9	2	5	2	
1	Что такое бизнес-психология: определение, цели и задачи, предмет и объект изучения	3	0,5	2	0,5	Практическое задание №5
2	Навыки и компетенции бизнес-психолога	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №6
3	Этика и конфиденциальность психолога	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №7
4	Методология бизнес-психологии и её применение	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №8
Модуль 2. Психология личности в бизнес-среде		18	4	10	4	
1	Понятие личности в психологии. Теории личности в бизнесе.	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №9
2	Структура личности. Типологии личности в HR-менеджменте.	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №10
3	Развитие личности в бизнесе	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №11
4	Кризисы развития в карьере.	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №12
5	Самосознание и профессиональное становление.	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №13
6	Личностная ответственность. Формирование профессиональной идентичности.	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №14
7	Психологическое здоровье личности.	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №15
8	Профилактика профессионального выгорания.	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №16
9	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
Модуль 3. Психологическое бизнес-консультирование		40	5,5	17	17,5	
1	Основы психологического консультирования.	3,5	0,5	2	1	Практическое задание №17
2	Виды консультирования.	3,5	0,5	2	1	Практическое задание №18
3	Особенности бизнес-консультирования.	4	0,5	2	1,5	Практическое задание №19
4	Этические принципы работы	4	0,5	2	1,5	Практическое задание №20
5	Консультативный процесс.	2,5	0,5	1	1	Практическое задание №21
6	Техники ведения консультативной беседы.	2,5	0,5	1	1	Практическое задание №22

7	Деловое общение в консультировании. Психология бизнес-коммуникаций.	2,5	0,5	1	1	Практическое задание №23
8	Техники эффективного общения. Преодоление коммуникативных барьеров. Работа с конфликтными ситуациями.	2,5	0,5	1	1	Практическое задание №24
9	Работа с запросами клиентов. Основные запросы бизнес-клиентов.	2,5	0,5	1	1	Практическое задание №25
10	Консультирование руководителей. Постановка целей и планирование. Мотивация и поддержка.	2,5	0,5	1	1	Практическое задание №26
11	Особенности работы с командами. Диагностика бизнес-процессов.	3	0,5	1	1,5	Практическое задание №27
12	Тестирование по итогам модуля	7	-	2	5	Промежуточная аттестация
Модуль 4. Барьеры в бизнес психологии		24	5	13	6	
1	Барьеры в работе бизнес-психолога	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №28
2	Как работать с барьерами	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №29
3	Работа с сопротивлением клиента	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №30
4	Психологические защиты: виды и описание	3	0,5	2	0,5	Практическое задание №31
5	Феномен переноса и контрпереноса	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №32
6	Сопротивление клиента и методы работы с ним	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №33
7	Системная характеристика базовых и производных механизмов защиты	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №34
8	Явление переноса клиента в процессе консультирования или психотерапии	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №35
9	Контрперенос как реакция психолога на клиента и взаимоотношения в диаде «консультант - клиент	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №36
10	Разбор кейсов из практики	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №37
11	Тестирование по итогам модуля	3	-	2	1	Промежуточная аттестация
Модуль 5. Организационная психология		13	3	7	3	
1	Структура организации и психологический климат	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №38
2	Корпоративная культура и её развитие	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №39
3	Управление изменениями в организации	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №40
4	Мотивация персонала и система вознаграждений	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №41
5	Организационное развитие и диагностика	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №42

6	Управление стрессом в организации	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №43
7	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
Модуль 6. Цифровая психология в бизнесе		14	3,5	7	3,5	
1	Психология цифрового взаимодействия	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №44
2	Влияние технологий на поведение потребителей	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №45
3	Нейромаркетинг в digital-среде	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №46
4	Психология социальных сетей	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №47
5	Управление онлайн-репутацией	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №48
6	Цифровые коммуникации в бизнесе	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №49
7	Социальные сети в бизнесе	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №50
8	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
Модуль 7. Социология бизнеса		14	4	6	4	
1	Введение в социологию бизнеса.	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №51
2	Эффективный менеджмент и управление человеческими ресурсами	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №52
3	Поведение потребителей в маркетинговых концепциях	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №53
4	Социальные роли в организации	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №54
5	Лидерство и власть в социальном контексте	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №55
6	Формальные и неформальные структуры	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №56
7	Коммуникационные и социальные процессы в организации	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №57
8	Социальные технологии в менеджменте	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №58
9	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
Модуль 8. Психология бизнес-коммуникации		13	3	7	3	
1	Формирование навыков эффективной коммуникации в организации	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №59
2	Социальный интеллект и его влияние на коммуникацию	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №60
3	Сложные переговоры с подчиненными	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №61
4	Работа с манипуляциями и эмоциями в переговорах	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №62
5	Практика работы с переговорами	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №63
6	Подготовка первых лиц организации к публичному выступлению	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №64

7	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
Модуль 9. Психология управления		20	5	10	5	
1	Психология управления как наука	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №65
2	Структура управления	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №66
3	Психология управления персоналом	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №67
4	Роли HR	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №68
5	Принципы современного управления. Бирюзовые компании	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №69
6	Подбор и адаптация сотрудников	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №70
7	Оценка персонала и аттестация	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №71
8	Развитие сотрудников и обучение	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №72
9	Управление карьерой и преемственность	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №73
10	Управление талантами	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №74
11	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
Модуль 10. Психология лидерства		16	3,5	9	3,5	
1	Современные концепции лидерства	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №75
2	Влияние личности лидера (ценности, смыслы, идеалы) на организационную структуру	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №76
3	Стили лидерства	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №77
4	Мотивация и волевой потенциал лидера	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №78
5	Способы поддержания и развития лидера в организации	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №79
6	Управление стрессом и работа с эмоциональным выгоранием	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №80
7	Работа с кризисами	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №81
8	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
Модуль 11. Психология развития в бизнесе		9	2,5	4	2,5	
1	Делегирование: возможности и ограничения	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №82
2	Тайм-менеджмент	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №83
3	Жизненный цикл компании	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №84
4	Управление изменениями в компании	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №85
5	Кризисы развития	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №86

6	Тестирование по итогам модуля	1,5	-	1,5	-	Промежуточная аттестация
Модуль 12. Психология стратегического мышления		12	2,5	7	2,5	
1	Стратегическое мышление	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №87
2	Ключевые инструменты стратегического мышления	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №88
3	Подходы в стратегическом мышлении	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №89
4	Способы развития стратегического мышления	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №90
5	Примеры стратегического мышления в бизнесе. Анализ кейсов	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №91
6	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
Модуль 13. Работа бизнес-психолога: инструменты и техники		31	5,5	8,5	17	
1	Управленческое консультирование	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №92
2	Коучинг в организации	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №93
3	Коучинг руководителей и первых лиц	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №94
4	Групповой коучинг	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №95
5	Командный коучинг	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №96
6	Карьерный коучинг	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №97
7	Стратегические сессии для лидеров и первых лиц	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №98
8	Психологический тренинг	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №99
9	Коммуникативный тренинг	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №100
10	Тренинг по управлению изменениями	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №101
11	Тренинг командообразования	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №102
12	Тестирование по итогам модуля / Отчет о работе в тройках	14,5	-	3	11,5	Промежуточная аттестация
Модуль 14. Работа с конфликтами		11	3	5	3	
1	Объект, предмет и методы исследования конфликтологии	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №103
2	Характеристика и диагностика конфликтов	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №104
3	Развитие конфликта, его предупреждение и стратегия разрешения	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №105
4	Внутриличностные и межличностные конфликты в организации	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №106
5	Группа и конфликт в организации	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №107

6	Медиация конфликтов	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №108
7	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
Модуль 15. Психология продаж и переговоров		14	3	8	3	
1	Психология потребителя	3	0,5	2	0,5	Практическое задание №109
2	Техники продаж и убеждения	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №110
3	Ведение переговоров	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №111
4	Работа с возражениями клиентов	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №112
5	Эмоциональный интеллект в продажах	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №113
6	Сервисный дизайн и клиентский опыт	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №114
7	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
Модуль 16. Политология в психологии бизнеса		14	3	8	3	
1	Политическая система и её влияние на бизнес	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №115
2	Психологические основы политического лидерства	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №116
3	Имидж и харизма политического лидера	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №117
4	Технологии политического консалтинга	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №118
5	Психологические механизмы принятия политических решений	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №119
6	Кризисное управление в политической среде	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №120
7	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
Итоговая аттестация		20	-	20	-	
ИТОГО:		300	60,5	155	84,5	

2.3. Календарный учебный график

Но- мер не- дели	Часы																	
	Модули																	
	Введение в профес- сию	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Итог. аттеста- ция
1	Л, П, СР																	
2		Л, П, СР																
3-4			Л, П, СР, ПА															
5-6				Л, П, СР, ПА														
7-8					Л, П, СР, ПА													
9						Л, П, СР, ПА												
10							Л, П, СР, ПА											
11-12								Л, П, СР, ПА										
13									Л, П, СР, ПА									
14-15										Л, П, СР, ПА								
16											Л, П,							

											СР, ПА							
17												Л, П, СР, ПА						
18													Л, П, СР, ПА					
19-20														Л, П, СР, ПА				
21															Л, П, СР, ПА			
22																Л, П, СР, ПА		
23																	Л, П, СР, ПА	
24-25																		ИА

Л-лекции; П-практика; СР-самостоятельная работа; ПА – промежуточная аттестация; ИА- итоговая аттестация.

2.4. Содержание рабочих программ

Рабочая программа. Модуль. Введение в профессию.

Цель модуля – ознакомление с программой обучения, постановка целей и определение ресурсов и мотивации для обучения, получение представления о том, кто такой бизнес-психолог и как можно развиваться в этой сфере.

Задачи:

- познакомить обучающихся с программой обучения, форматами обучения;
- поставить образовательную цель на курс и определить свою мотивацию для прохождения курса;
- познакомить обучающихся с отличиями между психологом и бизнес-психологом, профессиональными ролями бизнес-психолога;
- познакомить обучающихся с техниками работы бизнес-психолога, профессиональными обязанностями бизнес-психолога.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Навигация по программе	1	0,5	-	0,5	
2	Как получить максимум от обучения	1	0,5	0,5	-	Практическое задание №1
3	Кто такой бизнес-психолог	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №2
4	Сфера деятельности бизнес-психолога	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №3
5	Карьера и возможности бизнес-психологов в современном мире	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №4
ИТОГО:		8	2,5	3,5	2	

Содержание программы:

Занятие 1. Навигация по программе	<i>Видео-лекция</i>	Знакомство с программой и школой. Как проходит обучение и что вас ждет на курсе, длительность курса.
	<i>Самостоятельная работа</i>	Программа курса.
Занятие 2. Как получить максимум от обучения	<i>Видео-лекция</i>	Как вписать обучение в свою жизнь. Что поможет дойти до конца. Поставить цель и зафиксировать её. О важности соблюдать дисциплину, чтобы добиться результата.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №1
Занятие 3. Кто такой бизнес-психолог	<i>Видео-лекция</i>	Определения понятий: психолог, бизнес-психолог. Отличия и сходства разных направлений психологии. Профессиональные роли и обязанности бизнес-психолога. Образование и квалификация специалиста. Актуальные требования рынка
	<i>Практика</i>	Практическое задание №2
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Кто такой бизнес-психолог».
Занятие 4. Сфера деятельности бизнес-психолога	<i>Видео-лекция</i>	Круг профессиональных обязанностей. Бизнес-психология в корпоративной среде. Консалтинг, сопровождение изменений, развитие персонала. Применение психологических методов в управлении и маркетинге.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №3

	<i>Самостоя- тельная ра- бота</i>	- Конспект «Сфера деятельности бизнес-психолога».
Занятие 5. Карьера и возможности биз- нес-психологов в современ- ном мире	<i>Видео-лекция</i>	Тенденции и перспективы развития отрасли. Возможности карьерного роста и профессионального развития. Востребованность специалистов на российском и международном рынках.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №4
	<i>Самостоя- тельная ра- бота</i>	- Конспект «Карьера и возможности бизнес-психологов в современном мире».

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 1:

«Заведите блокнот для конспектирования уроков и фиксации своих размышлений.

Сформулируйте свои цели на курс и зафиксируйте их в блокноте».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 2:

«Ответьте на вопросы:

1. В чем, по-вашему, ключевое отличие бизнес-психолога от психолога общей практики?

2. Какая из ролей бизнес-психолога вам наиболее интересна, чем бы вы хотели заниматься как бизнес-психолог?

3. Какие ваши качества помогут вам реализоваться в бизнес-психологии?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 3:

«Ответьте на вопросы:

1. Приведите пример техники для повышения продуктивности.

2. Чем психолог может помочь бизнесу? Перечислите несколько функций бизнес-психолога».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 4:

«Ответьте на вопросы:

1. Назовите причины возрастающего спроса на бизнес-психологию.

2. Какой формат взаимодействия с бизнесом вам кажется наиболее привлекательным?

3. Как вы видите свою карьеру в бизнес-психологии?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;
- дополнительные материалы к теме урока для самостоятельного изучения.

Рабочая программа. Модуль 1. Основы бизнес-психологии.

Цель модуля – обеспечение знаниями о том, что изучает бизнес-психология, об этике, качественных и количественных методах исследования в психологии бизнеса.

Задачи:

- познакомить обучающихся с понятием бизнес-психологии, её ключевых отличиях от общей психологии, целями и задачами бизнес-психологии;
- раскрыть предмет и объект бизнес-психологии, значение интеграции психологии и экономических наук для успешного функционирования организаций;
- раскрыть примеры сфер приложения методик бизнес-психологии;
- научиться идентифицировать основные навыки и компетенции, необходимые для работы бизнес-психологом;
- научиться выделять различия между общими и специализированными знаниями в области бизнес-психологии;
- раскрыть, как проводить самооценку уровня собственных компетенций относительно требований профессии;
- научиться составлять индивидуальную стратегию дальнейшего профессионального развития;
- познакомить обучающихся с тем, как применять полученные знания для построения личного плана карьеры в области бизнес-психологии;
- познакомить обучающихся с основополагающими принципами профессиональной этики в бизнес-психологии;
- раскрыть правильное понимание роли конфиденциальности в отношениях с клиентами и компаниями;
- познакомить обучающихся с нормативно-правовыми аспектами регулирования профессиональной деятельности психолога;
- раскрыть алгоритмы действий в ситуациях нарушения этических норм;
- научиться создавать условия доверия и безопасности для участников процесса консультаций и оценочных мероприятий;
- научиться использовать методологию психологических исследований применительно к бизнесу, грамотно подбирать диагностические и исследовательские процедуры исходя из специфики ситуации;
- раскрыть, как интерпретировать данные тестов и наблюдений, формируя объективные заключения;
- научиться применять психологические методы для повышения производительности труда и удовлетворенности сотрудников;
- научиться планировать мероприятия по улучшению организационного климата и снижению стресса в коллективе.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Что такое бизнес-психология: определение, цели и задачи, предмет и объект изучения	3	0,5	2	0,5	Практическое задание №5
2	Навыки и компетенции бизнес-психолога	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №6
3	Этика и конфиденциальность психолога	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №7
4	Методология бизнес-психологии и её применение	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №8
ИТОГО:		9	2	5	2	

Содержание программы:

Занятие 1. Что такое бизнес-психология: определение, цели и задачи, предмет и объект изучения	<i>Видео-лекция</i>	Определение бизнес-психологии — интеграция психологии и экономики для повышения эффективности организаций. Цель — улучшение корпоративной среды, повышение продуктивности труда и мотивации сотрудников. Предмет изучения — психические явления и закономерности в деловой среде. Область исследований: личность сотрудника, группы, организация, взаимодействие внутри компаний. Инструменты и подходы, используемые в бизнес-психологии.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №5
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Что такое бизнес-психология: определение, цели и задачи, предмет и объект изучения».
Занятие 2. Навыки и компетенции бизнес-психолога	<i>Видео-лекция</i>	Базовые профессиональные навыки: психологическое консультирование, оценка персонала, построение корпоративной культуры. Важнейшие компетенции: аналитические способности, управленческие навыки, деловая этика. Необходимость постоянного совершенствования профессиональных качеств. Специализация в конкретных областях: HR, лидерство, консультации. Требуемые личные качества: эмоциональный интеллект, открытость изменениям, креативность.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №6
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Навыки и компетенции бизнес-психолога». - Гайд по развитию компетенций бизнес-психолога.
Занятие 3. Этика и конфиденциальность психолога	<i>Видео-лекция</i>	Профессиональная этика: соблюдение конфиденциальности, принципов справедливости и ответственности перед клиентом. Правила взаимоотношений с сотрудниками и организациями. Соблюдение законодательных норм и международных стандартов. Конфиденциальность личных данных сотрудников. Ответственность за нарушение этических правил.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №7
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Этика и конфиденциальность психолога». - Шаблон информированного согласия для доверителя.
Занятие 4. Методология бизнес-психологии и её применение	<i>Видео-лекция</i>	Методы психологической оценки: тесты, интервью, наблюдения. Качественные и количественные методики исследований. Применение методов для подбора кадров, оценки потенциала работников, оптимизации рабочих процессов. Использование психологических техник в разрешении конфликтов и управлении стрессом. Исследование и разработка эффективных подходов к обучению и развитию сотрудников.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №8
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Методология бизнес-психологии и её применение».

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 5:

«1, Как вы понимаете роль психолога в бизнесе? Какие задачи он может решать в рамках организации?»

2. Выберите одну из четырех подходов в бизнес-психологии (индивидуально-психологический, социально-психологический, экономико-психологический, комплексный).

Опишите его основные идеи и методы.

Приведите пример ситуации из бизнес-среды, в которой этот подход можно применить».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 6:

«1. Оцените свои навыки и компетенции как бизнес-психолога. Какие ваши сильные стороны?» - обязательный вопрос

2. Над развитием каких профессиональных качеств и компетенций вы планируете работать в ближайшее время?» - обязательный вопрос

3. Скачайте гайд по развитию бизнес-психолога. Составьте план профессионального развития на год и приложите ссылку на файл. (Не забудьте открыть доступ для проверки кураторам) - вопрос по желанию».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 7:

«1. Перечислите 5 принципов этики бизнес-психолога:» - обязательный вопрос

2. Какими двумя нормативными актами регламентируется безопасность обработки и хранения данных?» - обязательный вопрос

3. Можно ли публиковать данные клиента и если можно, при каком условии?» - обязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 8:

«1. Назовите три ключевые метода оценки в бизнес-психологии:» - обязательный вопрос

2. В чем отличие качественных и количественных методов оценки? Какие методы использовать предпочтительнее и почему?» - обязательный вопрос

3. В каких процессах управления персоналом применимы методы бизнес-психологии?» - обязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;
- дополнительные материалы к теме урока для самостоятельного изучения;
- практикумы для самостоятельной отработки полученных знаний.

Рабочая программа. Модуль 2. Психология личности в бизнес-среде.

Цель модуля – обеспечение знаниями о психологии личности, структуре и типологии личности, как это можно использовать в дальнейшем консультировании клиентов, обеспечение знаниями о кризисах развития и инструментов работы с профилактикой выгорания.

Задачи:

- познакомить обучающихся с определением понятия личности в психологии;
- познакомить обучающихся с теориями личности;
- научиться анализировать проявление индивидуальных особенностей сотрудников в рабочем пространстве;
- познакомить обучающихся с влиянием личностных характеристик на достижение успеха в предпринимательстве;
- познакомить обучающихся с структурой личности и составляющими её элементами;
- научиться классифицировать сотрудников согласно распространённым типологиям;
- познакомить обучающихся с типологическим подходом в HR-практике;

- познакомить обучающихся с динамикой развития личности в профессиональной деятельности;
- овладение навыками выявления факторов внутреннего роста сотрудников;
- обучение выбору правильных методов поддержки персонального развития сотрудников;
- познакомить обучающихся с сущностью карьерных кризисов и условиями их появления;
- научиться разрабатывать рекомендации для выхода из кризисных ситуаций и возвращения к ро-

сту.

- научиться использовать опыт успешных практик для минимизации рисков кризиса;
- познакомить обучающихся с механизмами профессионального становления;
- познакомить обучающихся с взаимосвязью между уровнем самосознания и качеством исполнения обязанностей;

- научиться выявлять препятствия на пути профессионального роста;
- познакомить обучающихся со значением ответственности в профессиональном росте;
- познакомить обучающихся с этапами формирования стабильной профессиональной идентичности;

- овладение способами укрепления чувства собственной компетентности;
- познакомить обучающихся с признаками хорошего психологического самочувствия;
- научиться распознавать симптомы ухудшения психологического состояния сотрудников;
- овладение приёмами восстановления и укрепления психологического здоровья;
- овладение базовыми знаниями о феномене профессионального выгорания;
- научиться определять симптомы раннего выгорания у себя и коллег.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Понятие личности в психологии. Теории личности в бизнесе.	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №9
2	Структура личности. Типологии личности в HR-менеджменте.	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №10
3	Развитие личности в бизнесе	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №11
4	Кризисы развития в карьере.	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №12
5	Самосознание и профессиональное становление.	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №13
6	Личностная ответственность. Формирование профессиональной идентичности.	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №14
7	Психологическое здоровье личности.	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №15
8	Профилактика профессионального выгорания.	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №16
9	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		18	4	10	4	

Содержание программы:

Занятие 1. Понятие личности в психологии. Теории личности в бизнесе.	Видео-лекция	Определение личности в рамках классической психологии. Изучение различных теорий личности: психоаналитической, гуманистической, когнитивной. Особенности проявления черт характера в рабочей обстановке. Индивидуальность в контексте деловой активности. Связь теории личности с успешностью в предпринимательской деятельности.
	Практика	Практическое задание №9

	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Понятие личности в психологии. Теории личности в бизнесе».
Занятие 2. Структура личности. Типологии личности в HR-менеджменте.	<i>Видео-лекция</i>	Компоненты структуры личности: темперамент, характер, способности, мотивы. Рассмотрение популярных типологий личности (например, MBTI, DISC). Значимость понимания типологических различий в подборе персонала. Реальное использование типологий в оценке кандидатов и анализе коллектива. Потенциальные риски упрощенного подхода к типизации сотрудников.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №10
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Структура личности. Типологии личности в HR-менеджменте».
Занятие 3. Развитие личности в бизнесе	<i>Видео-лекция</i>	Процесс саморазвития личности в условиях конкурентной рыночной среды. Внутренняя мотивация и стремление к успеху как факторы развития. Проактивность и принятие ответственности в развитии деловых качеств. Поддерживающие условия для индивидуального роста сотрудников. Организация процессов непрерывного обучения и развития сотрудников.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №11
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Развитие личности в бизнесе».
Занятие 4. Кризисы развития в карьере.	<i>Видео-лекция</i>	Определение кризиса карьеры и причины его возникновения. Наиболее частые возрастные и квалификационные кризисы специалистов. Признаки наступления карьерного кризиса и реакции на него. Методы выхода из кризиса и возобновления карьерного роста. Опыт успешных примеров преодоления кризисов в профессиональной жизни.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №12
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Кризисы развития в карьере». - Методы выхода из кризиса.
Занятие 5. Самосознание и профессиональное становление.	<i>Видео-лекция</i>	Понятия самосознания и профессионального сознания специалиста. Формы и стадии профессионального становления сотрудников. Факторы, способствующие профессиональному развитию и совершенствованию. Проблемы и сложности, возникающие на пути профессионализации. Советы и практические шаги по повышению уровня самосознания.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №13
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Самосознание и профессиональное становление». - Практики по повышению уровня самосознания.
Занятие 6. Личностная ответственность. Формирование профессиональной идентичности.	<i>Видео-лекция</i>	Концепция ответственности как ключевого элемента профессионального развития. Этапы формирования профессиональной идентичности. Причины возможных затруднений в формировании профессиональной идентичности. Механизмы закрепления позитивного образа себя как профессионала. Программы поддержки профессионалов в процессе обретения устойчивой идентичности.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №14
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Личностная ответственность. Формирование профессиональной идентичности». - Тренинговые техники в работе бизнес-психолога.
Занятие 7. Психологическое здоровье личности.	<i>Видео-лекция</i>	Основные критерии психологического здоровья. Признаки нарушений психологического благополучия. Пути восстановления и сохранения здорового состояния души. Возможности оздоровительных процедур и профилактических мер. Рекомендации по созданию здоровой атмосферы в коллективе.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №15

	<i>Самостоя- тельная ра- бота</i>	- Конспект «Психологическое здоровье личности». - Быстрые техники восстановления психологического здоровья.
Занятие 8. Профилактика профессио- нального выгорания.	<i>Видео-лекция</i>	Понятие профессионального выгорания и его опасность. Симп- томы и индикаторы профессионального истощения. Профиллак- тические меры против выгорания. Действия в случае обнаруже- ния признаков усталости и переутомления. Поддержка коллег и создание пространства для предотвращения проблем.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №16
	<i>Самостоя- тельная ра- бота</i>	- Конспект «Профилактика профессионального выгорания». - Гайд по борьбе с выгоранием и поддержанию психологиче- ского здоровья.

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 9:

«1. Дайте определение понятию «личность» в рамках классической психологии. Какие аспекты включает данное понятие?»* - обязательный вопрос

2. Кратко охарактеризуйте три основные теории личности, рассмотренные в уроке (психоаналитическую, гуманистическую, когнитивную). * - обязательный вопрос

3. Проведите самооценку своей личности с использованием одного теста Майерс-Бриггс. Запишите полученные результаты и проанализируйте, как выявленные личностные черты могут повлиять на вашу деловую активность. * - обязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 10:

«1. Назовите и кратко поясните каждый из четырех основных компонентов структуры личности, указанных в уроке.* - обязательный вопрос

2. Заполните один из известных психологических тестов (например, MBTI или DISC) и составьте отчет о полученных результатах. Определите, какой ваш доминирующий тип личности и какую пользу этот тип приносит вашей профессиональной деятельности.* - обязательный вопрос

3. Кейсовое задание. Выбор кандидата для отдела продаж.

Компания «Технокомплекс» занимается продажей высокотехнологичного оборудования крупным предприятиям. Отдел продаж столкнулся с необходимостью расширить штат и принять на работу нового специалиста. Перед вами стоят четверо кандидатов с различными типами личности. Ваша задача — проанализировать их профили и выбрать наиболее подходящего кандидата для работы в отделе продаж.

Информация о кандидатах:

Имя - Тип личности (MBTI) - Ключевые черты

Анна- ESFP- Общительная, легко устанавливает контакты, эмпатичная, артистичная, любит разнообразие, предпочитает действовать спонтанно.

Борис - ENTJ - Решительный, амбициозный, структурированный, стремится к контролю над ситуацией, сильный лидер, рационально принимает решения.

Виктор - ISFJ - Ответственный, внимателен к деталям, предпочитает стабильную рутину, лояльность к коллегам и клиентам, консервативен, не любит перемены.

Галина - INFP - Творческий подход, глубокий эмоциональный отклик, предпочитает работать самостоятельно, заботливое отношение к людям, высокие морально-нравственные принципы.

Проанализируйте кандидатов. Для этого ответьте на вопросы:

1. Какой тип личности наилучшим образом соответствует требованиям работы в отделе продаж?

2. Почему именно этот кандидат больше всего подойдет для данной вакансии?

Рассмотрите возможность назначения нескольких кандидатов сразу, учитывая разные сильные стороны каждого. Ваше решение должно быть обоснованным и аргументированным.

Кого из кандидатов вы порекомендуете взять в отдел продаж и почему? - вопрос по желанию».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 11:

«1. Какие условия необходимы для профессионального роста и развития предпринимателей и сотрудников?»* - обязательный вопрос

2. Объясните различия между проактивностью и реактивностью в поведении сотрудников. Какие барьеры мешают развитию проактивности в организациях?»* - обязательный вопрос

3. К вам обратился предприниматель с вопросом по управлению небольшой кофейней. Покупатели часто жалуются на медленное обслуживание, выручка падает, а в офисе постоянно хромает документооборот. Сотрудники жалуются на нехватку времени. Опишите порядок действий, который поможет улучшить ситуацию в бизнесе. *- необязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 12:

«1. Назовите не менее 3 возможных причин возникновения карьерного кризиса * - обязательный вопрос

2. Проанализируйте свой профессиональный путь. Проведите самоанализ и ответьте на вопросы в окне ниже:

Были ли в вашей карьере моменты, похожие на кризис?

Какие факторы вызвали подобные ситуации?

Как вы справились с этими периодами?»* - обязательный вопрос

3. Ситуация:

Максим Смирнов, молодой программист, проработавший в IT-сфере семь лет, вдруг почувствовал глубокое неудовлетворение своей работой. Он устал от однообразных задач, недостаточного признания и низкой зарплаты. Максим находится на грани увольнения, хотя прекрасно осознает, что смена работы принесет дополнительные трудности.

Вас попросили провести с ним беседу.

Какие диагностические методы вы бы использовали в работе с Максимом? Предложите методы коррекции кризиса для Максима. - необязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 13:

«1. Дайте определение понятий «самосознание» и «профессиональное сознание». В чём их взаимосвязь и отличия друг от друга?»* - обязательный вопрос

2. Проведите личный анализ вашего профессионального пути. Используя материалы урока, определите, на каком этапе профессионального становления вы находитесь сейчас и какие факторы оказывают наибольшее влияние на ваше развитие.* - обязательный вопрос

3. Используя материал курса, создайте графическую схему, изображающую путь профессионального становления специалиста, начиная с момента трудоустройства и заканчивая достижением высокого профессионального уровня. Оформите её в форме инфографики или диаграммы. – необязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 14:

«1. Каково значение термина «ответственность» в контексте профессиональной деятельности? Какие качества входят в понятие ответственности?»* - обязательный вопрос

2. Проанализируйте свою текущую профессиональную идентичность. Как вы понимаете себя как профессионала? Какие навыки и качества считаете сильными сторонами? Какие хотите развивать дальше?»* - обязательный вопрос

3. Кейс:

Сергей Николаев — владелец небольшой строительной фирмы. Он привык лично контролировать весь процесс строительства объектов, однако с ростом числа заказов стало сложнее успевать везде. Недавно подрядчики начали допускать просрочки сроков сдачи объектов, ухудшилось качество выполнения работ, появились жалобы заказчиков. Сергей осознаёт, что проблема кроется в его избыточном контроле и отсутствии делегирования полномочий.

Вам необходимо составить план действий для Сергея Николаева, позволяющий повысить его ответственность и сформировать новую модель управления фирмой. Предложите конкретные шаги, которые помогут Сергею наладить качество работы его компании. – необязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 15:

«1. Дайте определение психологического здоровья личности и назовите основные критерии, характеризующие его.* - обязательный вопрос

2. Какие действия необходимо предпринять для восстановления и поддержания психологического здоровья? Назовите несколько способов.* - обязательный вопрос

3. Пройдите один или несколько тестов из урока и оцените влияние на себя стрессовых факторов. Какие факторы стресса сейчас присутствуют в вашей жизни? Какие техники для восстановления вы применяете сейчас или планируете применять в будущем? – необязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 16:

«1. Перечислите физические, эмоциональные и поведенческие признаки профессионального выгорания. Почему важно своевременно заметить эти симптомы?*- обязательный вопрос

2. Проанализируйте свою текущую нагрузку и распорядок дня. Есть ли у вас признаки приближающегося выгорания? Составьте короткий отчёт о своих наблюдениях и сделайте вывод о необходимости профилактических мер.* - обязательный вопрос

3. Кейсовое задание:

Ситуация:

Светлана Васильевна возглавляет небольшую компанию по производству сувениров. Последние полгода заметила у себя признаки хронической усталости, бессонницу, раздражение на сотрудников и потерю радости от работы. Светлана поняла, что близка к профессиональному выгоранию, и решила срочно пересмотреть свои рабочие привычки.

Задача:

Разработайте для Светланы Васильевны план действий, направленный на предупреждение выгорания и восстановление её энергетического ресурса. План должен включать как немедленные меры, так и долгосрочную стратегию по профилактике выгорания.. – необязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой **промежуточной аттестации** является тестирование по итогам модуля 2:

Вопрос 1

Что понимается под термином «личность» в классическом психологическом определении?

- A. Совокупность социальных ролей, исполняемых человеком.
- B. Уникальное сочетание устойчивых черт и качеств, определяющих поведение человека.
- C. Набор профессиональных навыков и компетенций.
- D. Степень образованности и культурного уровня человека.

Вопрос 2

Какой тип личности по Леонгарду характеризуется эмоциональной живостью и артистизмом?

- A. Демонстративный тип
- B. Педантичный тип
- C. Застревающий тип
- D. Возбудимый тип

Вопрос 3

Как называется метод повышения квалификации, созданный на основе теории Карла Юнга?

- A. MBTI
- B. Big Five
- C. OCEAN
- D. Hogan Personality Inventory

Вопрос 4

Какие из нижеперечисленных факторов способствуют профессиональному развитию? Выберите несколько вариантов ответа.

- A. Ограниченность профессионального ресурса
- B. Высокий уровень социальной поддержки
- C. Доступ к качественному образованию
- D. Благоприятная рабочая среда

Вопрос 5

Что такое профессиональный кризис?

- A. Период, когда человек не уверен в своей профессиональной пригодности.
- B. Временное снижение производительности труда.
- C. Нормативный этап профессионального развития, сопровождающийся сомнениями и переоценкой ценностей.
- D. Точка невозврата в карьере.

Вопрос 6

Какая теория описывает профессиональную идентичность через жизненные стадии человека?

- A. Теория Жизненного Пути Джона Левинсона
- B. Теория Эриха Фромма
- C. Биогенетическая теория Пиаже
- D. Теория оптимального познания Нормана Майлера

Вопрос 7

Какие приемы помогают укрепить позитивный образ себя как профессионала? Выберите несколько вариантов ответа.

- A. Осознанность и самоанализ
- B. Игнорирование успехов и ошибок
- C. Регулярные оценки достижений
- D. Визуализация будущего успеха

Вопрос 8

Как называются специалисты, способные интегрировать свои уникальные черты в профессиональную деятельность?

- A. Универсалы
- B. Акмеисты
- C. Каунтеры
- D. Эксперт-функционеры

Вопрос 9

Что входит в компетенцию профессионального самосознания? Выберите несколько вариантов ответа.

- A. Уровень доходов
- B. Осознание профессиональных норм и правил
- C. Понимание своей роли в профессиональной деятельности
- D. Учет мнений окружающих о своих профессиональных качествах

Вопрос 10

Какая характеристика выделяется как ключевой индикатор психологического здоровья?

- A. Импульсивность
- B. Агрессивность
- C. Невротичность
- D. Эмоциональная стабильность

Вопрос 11

Что понимается под этапом профессионального становления «Установление»?

- A. Начало знакомства с профессией
- B. Период первых успехов и стабилизации навыков
- C. Формирование профессионализма и идентификация с профессией
- D. Заключение карьеры и уход на покой

Вопрос 12

Какие из перечисленных факторов снижают риск профессионального выгорания? Выберите несколько вариантов ответа.

- A. Низкая нагрузка на работе

- В. Высокий уровень поддержки коллег и руководства
- С. Отсутствие планов и целей в профессиональной деятельности
- Д. Эффективные механизмы управления стрессом

Вопрос 13

Что такое «синдром выгорания»?

- А. Положительное состояние максимальной вовлеченности в работу
- В. Комбинация физического и эмоционального истощения, сопровождаемая потерей мотивации и чувствительностью к критике
- С. Форма сезонной депрессии
- Д. Острый эпизод острого инфекционного заболевания

Вопрос 14

Что подразумевается под внутренним фактором профессионального развития?

- А. Возможность получить премию от работодателя
- В. Озабоченность собственным ростом и развитием навыков
- С. Материальные стимулы
- Д. Необходимость повышения заработной платы

Вопрос 15

Что включает в себя профессиональная идентичность?

- А. Образ жизни вне работы
- В. Соответствие личным ценностям и мотивам профессиональной деятельности
- С. Размер банковского счета
- Д. Количество детей в семье

Вопрос 16

Что служит показателем развитого профессионального самосознания?

- А. Способность зарабатывать деньги любым способом
- В. Незаметность в профессиональной среде
- С. Четкое представление о границах своей компетентности и интересах
- Д. Частые конфликты с коллегами

Вопрос 17

Какие качества относятся к мягкому скиллу «ответственность»? Выберите один вариант ответа.

- А. Надежность и добросовестность
- В. Умение играть в шахматы
- С. Высокий IQ
- Д. Умения пользоваться компьютером

Вопрос 18

Какие методы помогают предотвратить профессиональное выгорание?

- А. Организация пространств для релаксации на рабочем месте
- В. Недостаточно отдыхать и восстанавливать силы
- С. Чрезмерная загрузка сверх нормы
- Д. Исключение профессионального роста и развития

Вопрос 19

Что понимается под термином «личностная ответственность»?

- А. Простое исполнение трудовых обязанностей
- В. Ответственность исключительно перед работодателем
- С. Способность осознавать и принимать ответственность за свои действия и их последствия
- Д. Равнодушие к результатам своего труда

Вопрос 20

Какие показатели характеризуют хорошее психологическое здоровье?

- А. Высокий уровень беспокойства и агрессии
- В. Чувство удовлетворенности жизнью и самооценка
- С. Неспособность принимать критику и замечания
- Д. Низкая стрессоустойчивость

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты-презентации к видео-лекциям;
- дополнительные материалы к теме урока для самостоятельного изучения.

Рабочая программа. Модуль 3. Психологическое бизнес-консультирование.

Цель модуля – обеспечение знаниями об этапах, принципах и методах психологического бизнес-консультирования, обучение навыкам работы с различными типами клиентов и оценки эффективности консультирования для бизнеса.

Задачи:

- познакомить обучающихся с сутью и историей психологического консультирования, с отличиями консультирования от смежных видов деятельности;
- научиться выбирать подходящую модель консультирования в зависимости от ситуации;
- получить представление о целевой аудитории и задачах консультантов;
- познакомить обучающихся с разными видами консультирования;
- научиться ориентироваться в многообразии запросов, возникающих в бизнес-сфере;
- познакомить обучающихся со спецификой каждой категории консультирования;
- познакомить обучающихся с юридическими основами деятельности консультанта;
- познакомить обучающихся с потребностями и ожиданиями клиентов;
- научиться выстраивать эффективную ценовую политику;
- научиться ориентироваться в современных тенденциях развития сферы бизнес-консультирования;
- познакомить обучающихся с Кодексом этики психолога-консультанта;
- раскрыть важность свободы выбора клиента;
- овладение принципами сохранения конфиденциальности;
- овладение правилами первой встречи с клиентом;
- научиться собирать необходимую информацию и прояснять запрос;
- научиться совместно с клиентом формулировать цели и задачи;
- научиться навыками реализации запланированных действий и контроля результатов;
- освоение навыка правильно завершать консультацию и получать конструктивную обратную связь;
- овладение техникой активного слушания и отражения эмоций;
- научиться грамотно формулировать вопросы;
- познакомить обучающихся с искусством фасилитации и инструктирования;
- научиться поощрять самовыражение и рассуждения клиента;
- овладение приемами ведения диалогов, ведущих к положительным результатам;
- раскрыть структуру успешного делового общения;
- познакомить обучающихся с разновидностями делового общения;
- научиться воспринимать и интерпретировать невербальную информацию;
- овладение нормами письменной коммуникации;
- научиться предотвращать и разрешать конфликты в деловой среде;
- раскрыть природу коммуникативных барьеров и способов их преодоления;
- овладение методом разрешения противоречий и разноплановых мнений;
- научиться использовать принцип «win-win» в переговорных процессах;
- научиться убедительно и ясно выражать свои аргументы;
- освоение инновационных подходов к урегулированию конфликтов;
- познакомить обучающихся с типами запросов клиентов в бизнес-консультации;
- раскрыть специфику потребностей предприятий разного масштаба;
- овладение методами сбора и обработки запросов клиентов;
- научиться определять приоритеты удовлетворения нужд клиентов;
- научиться оценивать готовность клиента к сотрудничеству;
- овладение технологиями работы с руководством высшего звена;
- научиться помогать в постановке ясных целей и разработке реалистичных планов;

- научиться оказывать поддержку руководителю в непростых обстоятельствах;
- научиться стимулировать внутренние ресурсы и поддерживать высокую мотивацию;
- освоение навыков внедрения практических приемов самоконтроля и мотивации;
- раскрыть методы диагностики командных процессов;
- овладение показателями эффективности работы команды;
- научиться проводить диагностику и предлагать оптимизирующие решения;
- освоение навыка консультирования командной динамики и сплочиваемости.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Основы психологического консультирования.	3,5	0,5	2	1	Практическое задание №17
2	Виды консультирования.	3,5	0,5	2	1	Практическое задание №18
3	Особенности бизнес-консультирования.	4	0,5	2	1,5	Практическое задание №19
4	Этические принципы работы	4	0,5	2	1,5	Практическое задание №20
5	Консультативный процесс.	2,5	0,5	1	1	Практическое задание №21
6	Техники ведения консультативной беседы.	2,5	0,5	1	1	Практическое задание №22
7	Деловое общение в консультировании. Психология бизнес-коммуникаций.	2,5	0,5	1	1	Практическое задание №23
8	Техники эффективного общения. Преодоление коммуникативных барьеров. Работа с конфликтными ситуациями.	2,5	0,5	1	1	Практическое задание №24
9	Работа с запросами клиентов. Основные запросы бизнес-клиентов.	2,5	0,5	1	1	Практическое задание №25
10	Консультирование руководителей. Постановка целей и планирование. Мотивация и поддержка.	2,5	0,5	1	1	Практическое задание №26
11	Особенности работы с командами. Диагностика бизнес-процессов.	3	0,5	1	1,5	Практическое задание №27
12	Тестирование по итогам модуля	7	-	2	5	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		40	5,5	17	17,5	

Содержание программы:

Занятие 1. Основы психологического консультирования.	Видео-лекция	История и эволюция психологического консультирования. Отличия консультирования от терапии и наставничества. Основные модели консультирования: директивная, интерактивная, клиент-центрированная. Целевые аудитории и задачи консультанта. Этапы классического консультативного процесса.
	Практика	Практическое задание №17
	Самостоятельная работа	- Конспект «Основы психологического консультирования».
Занятие 2. Виды консультирования.	Видео-лекция	Консультирование по вопросам руководства и менеджмента. Психологическое сопровождение процессов изменений в

		компаниях. Консультирование по проблемам организационных структур и кадровой политики. Решение вопросов стратегического планирования и постановки целей. Консультирование отдельных сотрудников и малых групп.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №18
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Виды консультирования».
Занятие 3. Особенности бизнес-консультирования.	<i>Видео-лекция</i>	Особенности работы психолога в корпоративной среде. Административные и юридические аспекты деятельности бизнес-консультанта. Потребности клиентов и специфика их ожиданий. Актуальные тенденции и перспективы развития отрасли.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №19
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Особенности бизнес-консультирования». - Инструкция «Регистрация самозанятости». - Инструкция «Регистрация ИП».
Занятие 4. Этические принципы работы	<i>Видео-лекция</i>	Кодекс этики психолога-консультанта. Свобода выбора клиента и добровольность обращения. Сохранение конфиденциальности и защита персональных данных. Непричинение вреда клиенту и отсутствие злоупотреблений властью. Ответственность консультанта перед обществом и профессией.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №20
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Этические принципы работы». - Гайд «КРІ и методы их измерения». - План ведения консультации. - Шаблон контракта (терапевтический контракт; памятка «Контракт на работу с психологом»).
Занятие 5. Консультативный процесс.	<i>Видео-лекция</i>	Первичная консультация и установление контакта. Сбор информации и прояснение запроса. Совместное формулирование целей и задач. Реализация согласованных действий и отслеживание результатов. Завершение работы и обратная связь.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №21
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Консультативный процесс». - Гайд «КРІ и методы их измерения». - План ведения консультации.
Занятие 6. Техники ведения консультативной беседы.	<i>Видео-лекция</i>	Техника активного слушания и эмпатии. Рефлексивное отражение чувств и мыслей клиента. Искусство задавать правильные вопросы. Применение техник фасилитации и направляющих инструкций. Поощрение самовыражения и самостоятельного мышления клиента.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №22
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Техники ведения консультативной беседы». - Техники психологического консультирования.
Занятие 7. Деловое общение в консультировании. Психология бизнес-коммуникаций.	<i>Видео-лекция</i>	Модель успешного делового общения. Виды коммуникации в бизнес-процессах. Воздействие невербальных сигналов на восприятие. Особенности письменного делового общения. Этика общения в мессенджерах
	<i>Практика</i>	Практическое задание №23
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Деловое общение в консультировании. Психология бизнес-коммуникаций». - Как понимать невербальные знаки.
Занятие 8. Техники эффективного общения. Преодоление коммуникативных барьеров. Работа с конфликтными ситуациями.	<i>Видео-лекция</i>	Распространённые коммуникативные барьеры и методы их устранения. Разрешение противоречий и разногласий. Подход «win-win»: искусство нахождения компромисса. Прогрессивные техники аргументированного воздействия. Инновационные подходы к решению споров.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №24

	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Техники эффективного общения. Преодоление коммуникативных барьеров. Работа с конфликтными ситуациями».
Занятие 9. Работа с запросами клиентов. Основные запросы бизнес-клиентов.	<i>Видео-лекция</i>	Определение типа запросов клиентов в бизнес-консалтинге. Специфические потребности малого, среднего и крупного бизнеса. Частота встречающихся запросов и приоритетность их удовлетворения. Методы сбора запросов и приоритизации нужд. Определение критериев готовности к сотрудничеству.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №25
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Работа с запросами клиентов. Основные запросы бизнес-клиентов». - Методы приоритизации.
Занятие 10. Консультирование руководителей. Постановка целей и планирование. Мотивация и поддержка.	<i>Видео-лекция</i>	Работа с топ-менеджерами и владельцами бизнеса. Помогаем руководителям устанавливать чёткие цели и планировать деятельность. Предоставляем поддержку в трудных жизненных ситуациях. Продвигаем внутренние резервы и мотивируем на реализацию планов. Внедряем приёмы самоуправления и самомотивации.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №26
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Консультирование руководителей. Постановка целей и планирование. Мотивация и поддержка».
Занятие 11. Особенности работы с командами. Диагностика бизнес-процессов.	<i>Видео-лекция</i>	Подходы к диагностике командных процессов. Индикаторы успешной работы команды. Шаги диагностики и разработки предложений по улучшению процессов. Консалтинг командной динамики и сплочённости. Отчётность и презентация результатов команде.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №27
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Особенности работы с командами. Диагностика бизнес-процессов». - Командные роли по Р.Белбину.

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 17:

- «1. Чем отличается психологическое консультирование от психотерапии?» - обязательный вопрос
 2. Назовите несколько методов психологического бизнес-консультирования. С какими из них вы уже знакомы?» - обязательный вопрос
 3. Анализ ситуации

Представьте, что к вам обратился руководитель крупной компании с просьбой провести консультацию по улучшению корпоративной культуры. Опираясь на изученный материал, составьте пошаговый план консультации. - необязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 18:

- «1. Опишите три метода повышения эффективности руководства и управленческих навыков, приведенных в уроке. Объясните, почему именно эти методы эффективны?» - *обязательный вопрос
 2. С чем связано сопротивление изменениям в организациях? Как может помочь бизнес-психолог в данной ситуации? - *обязательный вопрос
 3. Какие инструменты используются в процессе стратегического планирования?» - обязательный вопрос

4. В каком случае эффективно групповое консультирование?» - обязательный вопрос.

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 19:

«1. Опишите три метода повышения эффективности руководства и управленческих навыков, приведенных в уроке. Объясните, почему именно эти методы эффективны?»- *обязательный вопрос

2. С чем связано сопротивление изменениям в организациях? Как может помочь бизнес-психолог в данной ситуации? - *обязательный вопрос

3. Какие инструменты используются в процессе стратегического планирования?»- обязательный вопрос

4. В каком случае эффективно групповое консультирование?»- обязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 20:

«1. Какие условия контракта кажутся вам наиболее важными? Считаете нужным добавить что-то от себя в контракт с клиентом?»- обязательный вопрос

2. Пройдите тест на стрессоустойчивость Холмса и Раге. ТЕСТ Насколько вы согласны с результатом?»- обязательный вопрос

3. Как вы поняли, что такое KPI? На какие из этих показателей, вы считаете, вы можете повлиять как бизнес-психолог?»- обязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 21:

«1. Какие условия контракта кажутся вам наиболее важными? Считаете нужным добавить что-то от себя в контракт с клиентом?

2. Пройдите тест на стрессоустойчивость Холмса и Раге. Насколько вы согласны с результатом?

3. Как вы поняли, что такое KPI? На какие из этих показателей, вы считаете, вы можете повлиять как бизнес-психолог?»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 22:

«1. Что такое активное слушание и почему оно важно в консультативной беседе?

2. Клиент озвучивает во время сессии следующую ситуацию: «Мои сотрудники не выполняют задания вовремя. Из-за этого я чувствую себя плохим руководителем». Используя список приемов рефлексивного отражения, сформулируйте пять реплик, подтверждающих точное восприятие эмоционального состояния собеседника

3. Кейс

Представьте, что вы проводите консультацию с сотрудником крупной компании, испытывающим трудности в коммуникации с коллегами и начальством. Ваша задача — провести диагностическую встречу, используя техники активного слушания, рефлексивного отражения и грамотно заданных вопросов. Запишите 5-10 вопросов, которые вы бы задали этому клиенту, чтобы прояснить ситуацию. Какие техники вы бы использовали в этой беседе?»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 23:

«1. Перечислите основные принципы делового общения.

2. Как невербальные сигналы влияют на восприятие вашего обращения к клиенту?

3. Видео

Проанализируйте данный видеофрагмент. Какие методы вербальной и невербальной коммуникации помогли главному герою?»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 24:

«1. Какие виды коммуникативных барьеров описаны в материале урока?

2.. Какие действия рекомендуются при работе с клиентами, отказывающимися признать проблему?

3. Практическое задание:

Разработайте алгоритм действий при работе с клиентом, склонным к спорам и оспариванию любых утверждений психолога.»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 25:

«1. Какие типы запросов чаще встречаются у клиентов малого бизнеса?

2. По каким критериям оценивается готовность клиента к сотрудничеству?

3. Кейс

Предположим, вы получили запрос от владельца небольшой компании, страдающего от постоянных конфликтов в коллективе и сниженной работоспособности сотрудников. Ваш клиент утверждает, что причиной является неэффективность менеджмента и плохой подбор кадров. Он просит вас немедленно решить проблему за короткий срок.

Какую стратегию вы разработаете для диагностики проблемы и коррекции запроса клиента? Расставьте приоритеты действий и предложите комплекс мер, направленных на устранение корневой причины возникших трудностей.»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 26:

«1. Приведите свой пример цели, поставленной по технике SMART.* - обязательный вопрос

2. К вам обратился собственник сети кофеен Евгений с жалобами на хронический стресс и усталость, даже подумывает продать бизнес. Напишите вопросы, которые вы зададите ему в начале вашей встречи.* - обязательный вопрос

3. Напшите техники или мероприятия, которые бы вы предложили Евгению, владельцу сети кофеен, чтобы помочь ему в его ситуации и состоянии. Объясните, как они ему помогут. (Правильного ответа здесь нет, вы можете предлагать любые инструменты и методы на ваше усмотрение)* - обязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 27:

«1. Какие существуют подходы к диагностике командных процессов?*- обязательный вопрос

2. Как определяются индикаторы успешной работы команды?*- обязательный вопрос

3. Пройдите тест по Белбину. Какая командная роль наиболее ярко у вас проявлена? Опишите, как вы будете проявлять себя в командной работе согласно своей роли?*- обязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой **промежуточной аттестации** является тестирование по итогам модуля 3:

1. Что является ключевым принципом работы психолога в корпоративной среде?

А) Максимальная независимость от клиента

Б) Активное вмешательство в управленческие решения

В) Ориентация на цели и потребности клиента

Г) Обязанность давать гарантии положительного исхода

2. Что такое активное слушание в консультировании?

А) Повторение сказанного клиентом дословно

Б) Эмпатическое понимание и отражение чувств клиента

В) Исключение невербальных сигналов

Г) Игнорирование субъективных ощущений клиента

3. Какие задачи ставит перед собой консультант при работе с индивидуальным запросом клиента?

Выберите несколько вариантов ответа.

А) Помогать клиенту понять и сформулировать запрос

Б) Использовать только директивные методы

В) Исключить личные предпочтения клиента

Г) Вместе с клиентом составлять план решения проблемы

4. Как называется этап консультативного процесса, на котором определяются конкретные цели и задачи?

А) Установка контакта

Б) Основная работа

В) Завершение

Г) Контрактование

5. Что входит в понятие конфронтации между консультантом и клиентом?

А) Согласие с мнением клиента

Б) Конструктивное выражение противоположных точек зрения

В) Полное игнорирование возражений клиента

Г) Критика взглядов клиента

6. Что характеризует когнитивно-поведенческую терапию в бизнес-консультировании?

А) Акцент на интуитивных прозрениях

Б) Минимизация вмешательства консультанта

В) Преимущественно медикаментозное лечение

Г) Работа с деструктивными мыслями и поведением

7. Какая из перечисленных моделей консультирования считается самой универсальной?

А) Интерактивная

Б) Системная

В) Клиент-центрированная

Г) Директивная

8. Какова главная цель фазы первичной консультации?

А) Глубокий анализ ситуации

Б) Быстрое предоставление готовых решений

В) Установление доверительного контакта с клиентом

Г) Назначение лекарственных препаратов

9. Каким документом регулируется обработка персональных данных в России?

А) Гражданским кодексом РФ

Б) Налоговым кодексом РФ

В) Уголовным кодексом РФ

Г) Федеральным законом №152-ФЗ

10. Какую роль играет фасилитация в бизнес-консультировании?

А) Поддержка группового обсуждения и снятие напряжённости

Б) Обучение профессиональному языку программирования

В) Настройка оборудования офиса

Г) Прямое вмешательство в деятельность клиента

11. Как называются правила и методы, которыми руководствуется психолог-консультант?

А) Договор оказания услуг

Б) Устав предприятия

В) Приказ работодателя

Г) Этический кодекс психолога-консультанта

12. Какие принципы считаются основными в деловом общении? Выберите несколько вариантов ответа.

А) Вежливость и уважительное отношение

Б) Формализм и сухость в общении

В) Гибкость и быстрота реакции

Г) Ясность и четкость выражения мыслей

13. Что такое SWOT-анализ в бизнес-консультировании?

А) Специальный налоговый отчёт

Б) Анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз

- В) Система оплаты труда сотрудников
Г) Документ о проведении рекламной кампании
14. Какие методы помогают развивать внутренний потенциал руководителя?

- А) Ограничение круга обязанностей
Б) Создание конфликтных ситуаций
В) Навыки самомотивации и самоуправления
Г) Применение жёстких дисциплинарных мер
15. Какую роль играет психодиагностика в работе с командами?

- А) Наполнение бюджета компании
Б) Ликвидация должностей сотрудников
В) Повышение заработной платы
Г) Исследование особенностей взаимодействия в команде
16. Какова основная цель фасилитации в консультировании?
А) Организация комфортной среды для обсуждения и принятия решений
Б) Оптимизация информационных потоков
В) Увеличение количества персонала
Г) Внедрение изменений

17. Какие черты определяют «трудного» клиента в бизнес-консультировании? Выберите несколько вариантов ответа.

- А) Высокий уровень личной активности
Б) Недостаточная мотивация к изменениям
В) Нежелание признать существование проблемы
Г) Противостояние любым попыткам решения проблемы
18. Что означает аббревиатура KPI в бизнес-консультировании?
А) Ключевые производственные инвестиции
Б) Ключевые показатели эффективности
В) Карта производственных изделий
Г) Коэффициент политической интеграции

19. Какая из указанных моделей консультирования подчеркивает важность эмоционального состояния клиента?

- А) Директивная
Б) Системная
В) Клиент-центрированная
Г) Когнитивно-поведенческая
20. Что включает в себя контрактование в консультативном процессе?
А) Формулирование целей, задач и сроков консультирования
Б) Проведение тендера на закупки
В) Назначение нового начальника подразделения
Г) Утверждение финансовой отчетности компании

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;
- дополнительные материалы к теме урока для самостоятельного изучения;
- практикумы для самостоятельной отработки полученных знаний.

Рабочая программа. Модуль 4. Барьеры в бизнес психологии.

Цель модуля – обеспечение знаниями о том, какие барьеры и трудности в работе бизнес-

психолога существуют и как с ними работать, обучение анализу кейсов из практики преодоления барьеров.

Задачи:

- раскрыть, что такое внешние и внутренние барьеры в работе бизнес-психолога;
- раскрыть основные методы выявления барьеров и научиться применять их на практике;
- научиться проводить рефлексивный анализ своих личных барьеров и составлять план их преодоления;
- научиться описывать этапы работы с барьерами и использовать соответствующую технику (осознание, принятие, обсуждение путей преодоления, переход к действию);
- овладение применением диагностических методик для выявления скрытых барьеров (опросники, наблюдение, тесты);
- раскрыть концепцию SMART и научиться ставить цели, следуя её принципам;
- получить представление о практических методах работы с барьерами (позитивное подкрепление, активное слушание, установление доверительных отношений);
- познакомить обучающихся с техниками активного слушания для эффективного взаимодействия с клиентами;
- научиться использовать позитивное подкрепление для повышения мотивации и уверенности клиентов;
- изучить пошаговый алгоритм преодоления сопротивления и научиться его составлять;
- раскрыть сущность и механизм действия психологических защит;
- раскрыть основные виды психологических защит (отрицание, вытеснение, рационализация, проекция и др.) и их проявления;
- научиться выявлять защитные механизмы у клиентов и понимать их влияние на поведение и принятие решений;
- научиться строить план мероприятий по преодолению защитных механизмов;
- раскрыть сущность и механизмы феномена переноса и контрпереноса в психологии;
- изучить признаки и проявления переноса и контрпереноса в работе с клиентами;
- научиться выявлять перенос и контрперенос в терапевтических отношениях и анализировать их влияние на процесс;
- раскрыть природу и виды сопротивления клиента в терапевтическом процессе;
- научиться выявлять признаки сопротивления и распознавать его причины;
- овладение методами работы с пассивным и активным сопротивлением клиента;
- научиться применять техники, облегчающие преодоление сопротивления и развитие доверия;
- раскрыть сущность и функции психологических механизмов защиты;
- изучить классификацию базовых и производных механизмов защиты;
- научиться распознавать и анализировать различные виды защитных механизмов у клиентов;
- раскрыть феномен переноса и его значение в консультировании и психотерапии;
- научиться распознавать признаки переноса в терапевтических отношениях;
- овладение методами работы с переносом для повышения эффективности терапии;
- изучить, как использовать феномен переноса для диагностики и терапевтической работы;
- раскрыть методы коррекции собственных реакций на перенос;
- научиться распознавать признаки контрпереноса и его влияние на терапевтический процесс;
- овладение методами анализа и работы с контрпереносом для повышения эффективности консультирования;
- освоение техник саморефлексии и супервизии для минимизации негативного влияния контрпереноса;
- изучить, как использовать контрперенос в интересах клиента и улучшения терапевтических отношений;
- научиться анализировать реальные случаи из практики бизнес-психолога;
- овладение навыками выявления психологических барьеров и механизмов защиты на примере конкретных кейсов;
- раскрыть, как применять изученные техники и методы для работы с трудными ситуациями;
- научиться интерпретировать проявления переноса и контрпереноса в терапевтических отношениях;
- развить умения рефлексии и вынесения полезных выводов из разборов практических ситуаций.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Барьеры в работе бизнес-психолога	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №28
2	Как работать с барьерами	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №29
3	Работа с сопротивлением клиента	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №30
4	Психологические защиты: виды и описание	3	0,5	2	0,5	Практическое задание №31
5	Феномен переноса и контрпереноса	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №32
6	Сопротивление клиента и методы работы с ним	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №33
7	Системная характеристика базовых и производных механизмов защиты	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №34
8	Явление переноса клиента в процессе консультирования или психотерапии	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №35
9	Контрперенос как реакция психолога на клиента и взаимоотношения в диаде «консультант - клиент	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №36
10	Разбор кейсов из практики	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №37
11	Тестирование по итогам модуля	3	-	2	1	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		24	5	13	6	

Содержание программы:

Занятие 1. Барьеры в работе бизнес-психолога	<i>Видео-лекция</i>	Определение барьеров в психологии бизнеса. Причины их возникновения. Последствия. Методы определения и оценки барьеров.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №28
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Какие барьеры в работе бизнес-психолога».
Занятие 2. Как работать с барьерами	<i>Видео-лекция</i>	Методы выявления барьеров: наблюдение, опрос, использование диагностических техник. Алгоритм работы с барьерами: осознание, принятие, обсуждение возможных путей преодоления. Применение конкретных методик и подходов для снижения сопротивления клиента: позитивное подкрепление, активное слушание, установление доверительных отношений. Примеры успешных практик преодоления барьеров в реальных ситуациях.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №29
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Как работать с барьерами».
Занятие 3. Работа с сопротивлением клиента	<i>Видео-лекция</i>	Признаки и формы проявления сопротивления: пассивное игнорирование рекомендаций, агрессия, рационализация. Возможные причины сопротивления: нежелание менять привычные модели поведения, страхи перед неудачей, чувство угрозы собственной безопасности. Этапы работы с сопротивлением: создание безопасной среды, выявление истинных потребностей клиента, совместное формулирование плана действий. Советы по

		снижению уровня сопротивления: прозрачность процесса консультации, постепенность введения изменений.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №30
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Работа с сопротивлением клиента».
Занятие 4. Психологические защиты: виды и описание	<i>Видео-лекция</i>	Понятие психологической защиты и ее значение в психике человека. Основные виды защитных механизмов: вытеснение, отрицание, замещение, проекция, регрессия. Функции защит: сохранение внутреннего равновесия, снижение тревоги, поддержание самооценки. Негативные последствия чрезмерного использования защит: замедленное развитие, проблемы в адаптации, сложности в отношениях.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №31
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Психологические защиты: виды и описание».
Занятие 5. Феномен переноса и контрпереноса	<i>Видео-лекция</i>	Определение феноменов переноса и контрпереноса в психотерапевтической практике. Отличительные признаки переноса и контрпереноса в деловом взаимодействии. Последствия неправильного понимания переносов в рабочей обстановке. Инструменты осознания и коррекции эффектов переноса и контрпереноса.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №32
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Феномен переноса и контрпереноса».
Занятие 6. Сопротивление клиента и методы работы с ним	<i>Видео-лекция</i>	Формы проявления сопротивления: саботаж, отрицание, амбивалентность. Причина формирования сопротивления: опасения, защитные реакции, скрытые мотивы. Принципы подхода к клиентам с высоким уровнем сопротивления. Методы минимизации негативного воздействия сопротивления на сотрудничество.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №33
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Сопротивление клиента и методы работы с ним».
Занятие 7. Системная характеристика базовых и производных механизмов защиты	<i>Видео-лекция</i>	Механизмы защиты: классификация и функциональное назначение. Базовые механизмы защиты (регрессия, вытеснение, отрицание). Производные механизмы защиты (рационализация, интеллектуализация, компенсация). Проявления защитных реакций в поведении и речи клиента.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №34
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Системная характеристика базовых и производных механизмов защиты».
Занятие 8. Явление переноса клиента в процессе консультирования или психотерапии	<i>Видео-лекция</i>	Понятие переноса в терапевтическом контексте. Факторы, способствующие возникновению переноса. Положительное и негативное воздействие переноса на терапию. Тактика реагирования терапевта на проявление переноса.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №35
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Явление переноса клиента в процессе консультирования или психотерапии».
Занятие 9. Контрперенос как реакция психолога на клиента и взаимоотношения в диаде «консультант – клиент»	<i>Видео-лекция</i>	Определение контрпереноса и его отличие от обычного переноса. Типичные проявления контрпереноса: раздражение, симпатия, тревога. Реакция контрпереноса как индикатор трудностей клиента. Пути осознания и регулирования собственного контрпереноса.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №36

	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Контрперенос как реакция психолога на клиента и взаимоотношения в диаде «консультант – клиент»
Занятие 10. Разбор кейсов из практики	<i>Видео-лекция</i>	Обзор конкретных случаев из реальной практики. Используемые методики и техники. Результаты работы и комментарии преподавателя. Подробный разбор конкретных ситуаций из реальной практики. Причины возникновения проблем и способы их решения. Значимость контекста и деталей для точной диагностики. Анализ эффективности выбранных методов и получение полезных выводов.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №37
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Разбор кейсов из практики».

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 28:

«1. Что или кто является источником барьеров в работе бизнес-психолога?

2. Что означает термин «эмпатия» в контексте преодоления коммуникативных барьеров? Объясните своими словами.

3. Выпишите пять личностных или профессиональных качеств, которые могли бы помешать вам эффективно выполнять работу бизнес-психолога. Опишите, как вы можете уменьшить их влияние на вашу профессиональную деятельность.

Пример

Качество: Страх публичного выступления.

Пути преодоления: Посещение специальных тренингов, репетиция выступлений дома, выступления на нетворкингах и других мероприятиях.».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 29:

«1. Объясните понятие «барьер» в психологии своими словами. Приведите пример барьера.

2. Назовите три метода определения барьеров.

3. Анализ ситуации (кейс)

Представьте, что вы работаете бизнес-психологом в крупной компании. Один из сотрудников отказывается освоить новую технологию, считая её ненужной и лишней. В результате страдает эффективность его работы и тормозится весь процесс внедрения.

Ваше задание:

Опишите, какой барьер вы видите в данной ситуации.

Предложите эффективный алгоритм действий для снятия этого барьера.

Какие техники и методы вы используете для преодоления сопротивления? - необязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 30:

«1. Что такое сопротивление клиента? Дайте определение и перечислите основные формы проявления сопротивления.

2. Опишите три ключевых этапа работы с сопротивлением клиента.

3. Кейс:

Вы — бизнес-психолог, работающий с крупными компаниями. Один из ваших клиентов категорически отказывается внедрять предложенные вами изменения, ссылаясь на нехватку времени и ресурсов.

В процессе работы вы обнаружили, что истинная причина сопротивления кроется в глубоком страхе потерять престиж и влияние в коллективе.

Задание:

1. Составьте план работы с данным видом сопротивления.
2. Предложите конкретные шаги, которые помогут снять страх клиента и убедить его в необходимости изменений. - необязательный вопрос».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 31:

«1. Что такое психологическая защита? Дайте определение и укажите главную функцию защитных механизмов.

2. Как проявляются защитные механизмы в повседневной жизни? Приведите примеры проявления защитных механизмов на примере знакомых вам ситуаций.

3. Кейс

Генеральному директору крупной компании приходится бороться с пассивностью и отсутствием инициативы среди сотрудников. Многие из них сталкиваются с рядом трудностей, связанных с изменением организационной структуры и требованиями рынка. Один из руководителей подразделения демонстрирует сильное сопротивление новым правилам, открыто критикует нововведения и уклоняется от выполнения задач.

Задача:

1. Определите вероятные защитные механизмы, которые проявляет руководитель подразделения.
2. Разработайте стратегию работы с этим сотрудником, направленную на преодоление сопротивления и развитие инициативности.».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 32:

«Что такое перенос и контрперенос? Дайте определение каждого термина и объясните их значение в консультировании.

2. Как отличить перенос от контрпереноса? Перечислите признаки, по которым можно определить, что вы имеете дело с переносом или контрпереносом.

3. Практическое задание

Представьте, что вы психолог, ведущий сессию с клиентом, который демонстрирует признаки переноса. В частности, клиент упорно ассоциирует вас с образом строгого отца, что сильно влияет на динамику взаимодействия.

Задание:

1. Опишите, как вы диагностируете перенос.
2. Составьте план действий, который поможет вам справиться с эффектом переноса и восстановить нормальный ход консультирования.».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 33:

«1. Опишите каждую из трёх форм проявления сопротивления (саботаж, отрицание, амбивалентность), приведите пример из жизни или консультирования, когда сталкивались с одной из форм сопротивления. Как она мешала, удалось ли в итоге преодолеть её?

2. Расскажите, как активное слушание помогает снизить уровень сопротивления клиента и укрепить доверие в консультативных отношениях. Приведите пример использования приёма перефразирования или отражения чувств клиента.

3. Решение кейса.

Прочитайте следующий кейс и ответьте на вопросы:

Мария, директор небольшой маркетинговой фирмы, регулярно пропускает встречи с бизнес-психологом, ссылаясь на занятость. Она соглашается с большинством предложений психолога, но

практически не реализует их на практике. Во время обсуждения планов расширения бизнеса Мария утверждает, что ей вполне хватает текущих доходов и нет необходимости что-либо менять.

Вопросы:

Какую форму сопротивления проявляет Мария?

Назовите возможные причины её поведения.

Какие рекомендации вы дали бы психологу для работы с Марией?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 34:

«1. С каким из базовых защитных механизмов вам приходилось встречаться в жизни? Опишите пример ситуации.

2. Отличия базовых и производных механизмов защиты. Укажите три принципиальных различия между базовыми и производными механизмами.

3. Кейсовое задание

Ситуация:

Генеральный директор производственного предприятия, столкнувшегося с экономическим кризисом, принимает консервативные решения, игнорируя необходимость модернизации и внедрения новых технологий. В разговорах с сотрудниками он подчеркивает, что текущая ситуация временная и скоро стабилизируется, отвергая идею изменения производственных процессов.

Задача:

1. Определите, какие защитные механизмы использует генеральный директор.

2. Разработайте план действий, который поможет руководителю осознать необходимость изменений и преодолеть сопротивление.».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 35:

«1. Какие типы переноса выделяют? Перечислите и кратко охарактеризуйте пять основных типов переноса.

2. Чем отличается перенос от контрпереноса? Назовите основные различия между этими двумя явлениями.

3. Представьте, что вы бизнес-психолог, консультирующий молодого предпринимателя. В процессе работы вы замечаете, что клиент демонстрирует признаки переноса, воспринимая вас как сурового отца, которого он пытался угадать и удовлетворить в детстве. Задание:

1. Определите, какой тип переноса присутствует у клиента.

2. Разработайте стратегию работы с этим переносом, чтобы помочь клиенту осознать его и избавиться от негативных последствий.»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 36:

«1. Какие последствия может иметь контрперенос для процесса консультирования? Опишите три положительных и три отрицательных аспекта контрпереноса.

2. Какие методы работы с контрпереносом эффективны? Приведите три основных метода, которые помогают консультанту справляться с контрпереносом.

3. Кейс: Вы работаете бизнес-психологом в крупной российской компании. Руководитель отдела продаж, проходивший у вас серию консультаций, начинает заметно проявлять признаки раздражения и отдаления, когда вы пытаетесь обсудить с ним причины низкой эффективности его команды. Вы подозреваете, что это проявление контрпереноса с вашей стороны.

Задача:

1. Определите, какие признаки контрпереноса проявляются в данной ситуации.

2. Разработайте план действий, который поможет вам нормализовать процесс консультирования и эффективно разрешить ситуацию.»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 37:

«1. Какие методы использовались в рассмотренных кейсах? Назовите и кратко охарактеризуйте методы, которые помогли решить проблемы клиентов в каждом из рассмотренных кейсов.

2. Какие признаки профессионального выгорания указаны в одном из кейсов? Приведите список из пяти признаков, описанных в кейсе о Татьяне.

3. Практическое задание:

Представьте, что вы бизнес-психолог, и к вам обратились два бизнесмена, ведущие совместный бизнес. Между ними нарастают конфликты, которые угрожают общему проекту. Ваши клиенты обращаются за помощью в гармонизации отношений и восстановлении продуктивного взаимодействия. Задание:

1. Составьте план диагностики проблемы, выбрав подходящие инструменты и методы, аналогичные тем, что использованы в первом кейсе.

2. Предложите программу вмешательства, которая поможет улучшить ситуацию и укрепить партнерство.»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой **промежуточной аттестации** является тестирование по итогам модуля 4:

1. Что подразумевается под термином «барьеры в бизнес-психологии»?

- A) Легкие вопросы клиентов.
- B) Трудности, мешающие процессу психологического консультирования.
- C) Повседневные задачи руководителя.
- D) Стандартные рабочие процессы компании.

2. Какие из перечисленных факторов являются причинами возникновения барьеров в работе бизнес-психолога? Выберите несколько вариантов ответа.

- A) Отсутствие четких целей у клиента.
- B) Противоречивый характер запросов.
- C) Недостаточно квалифицированный психолог.
- D) Боязнь изменений у клиента.

3. Каким методом выявляют барьеры в работе с клиентами?

- A) Активное слушание.
- B) Наблюдение за поведением клиента.
- C) Использование специальных тестов и опросников.
- D) Всевозможные вышеперечисленные методы.

4. Какая из представленных стратегий преодоления барьеров наименее эффективна?

- A) Позитивное подкрепление удачных действий клиента.
- B) Строгий приказ клиенту изменить поведение.
- C) Совместное обсуждение с клиентом путей преодоления трудностей.
- D) Создание безопасного пространства для откровенного диалога.

5. Что такое феномен «переноса» в бизнес-консультировании?

- A) Проецирование прошлого опыта клиента на текущую ситуацию.
- B) Прием на работу новых сотрудников.
- C) Процесс перевода компании на новый рынок.
- D) Переход сотрудников из одного отдела в другой.

6. Какие типы психологических защит встречаются чаще всего? Выберите несколько вариантов ответа.

- A) Рационализация.
- B) Отрицание.
- C) Симбиоз.
- D) Репликация.

7. Какую роль играет осознание собственных эмоций и переживаний в преодолении барьеров?

- A) Никакой роли не играет.
- B) Помогает консультанту точнее поставить диагноз.
- C) Позволяет клиенту глубже понять собственные чувства и поступки.
- D) Усугубляет психологические барьеры.

8. Каковы основные этапы работы с сопротивлением клиента?

- A) Отвержение → осознание → игнорирование.
- B) Игнорирование → осуждение → прощение.
- C) Осознание → принятие → обсуждение.
- D) Принуждение → наказание → прощение.

D) Медитация перед сеансом.

20. Какие техники помогают специалисту успешно работать с психологическими барьерами?

A) Негативное подкрепление.

B) Активное слушание и поддержка.

C) Жёсткий контроль.

D) Создание атмосферы враждебности.

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;
- дополнительные материалы/дополнительная литература к теме урока для самостоятельного изучения;
- практикумы для самостоятельной отработки полученных знаний.

Рабочая программа. Модуль 5. Организационная психология.

Цель модуля – обеспечение знаниями об основных концепциях организационной психологии, овладение инструментами организационной диагностики и управления стрессом в организации.

Задачи:

- познакомить обучающихся с сущностью организационной структуры и её компонентов;
- раскрыть содержание и факторы психологического климата;
- научиться измерять и улучшать психологический климат в организации;
- освоение методов проектирования оптимальной структуры предприятия;
- раскрыть связи между структурой, климатом и производительностью труда;
- познакомить обучающихся с термином «корпоративная культура» и её функциями;
- овладение факторами, определяющими формирование и динамику корпоративной культуры;
- научиться диагностировать состояние корпоративной культуры;
- познакомить обучающихся с методами целенаправленного формирования и развития корпоративной культуры;
- познакомить обучающихся со стадиями и фазами организационных изменений;
- раскрыть психологические барьеры, препятствующие принятию изменений;
- освоение методов снижения сопротивления инновациям;
- познакомить обучающихся с классическими и современными теориями мотивации;
- раскрыть преимущества и недостатки различных форм стимулирования сотрудников;
- освоение навыка проектирования справедливых систем материального и нематериального вознаграждения;
- научиться выявить и устранить причины демотивации персонала;
- овладение инструментами для повышения общего уровня мотивации в организации;
- раскрыть цели и задачи организационного развития;
- овладение диагностическими методами и показателями;
- овладение пониманием источников и последствий трудового стресса;
- раскрыть методы индивидуальной защиты от стресса;
- научиться организовывать систему мероприятий по снижению стресса на уровне организации.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Структура организации и психологический климат	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №38
2	Корпоративная культура и её развитие	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №39
3	Управление изменениями в организации	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №40
4	Мотивация персонала и система вознаграждений	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №41
5	Организационное развитие и диагностика	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №42
6	Управление стрессом в организации	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №43
7	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		13	3	7	3	

Содержание программы:

Занятие 1. Структура организации и психологический климат	<i>Видео-лекция</i>	Основные элементы организационной структуры. Понятие психологического климата и его составляющие. Влияние структуры и климата на производительность труда. Методы измерения и улучшения психологического климата. Психологические аспекты проектирования оптимальной структуры организации.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №38
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Практические инструменты измерения и анализа психологического климата
Занятие 2. Корпоративная культура и её развитие	<i>Видео-лекция</i>	Понятие корпоративной культуры и её структура. Функции корпоративной культуры в организации. Факторы, влияющие на формирование и изменение корпоративной культуры. Методы диагностики корпоративной культуры. Инструменты целенаправленного развития корпоративной культуры.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №39
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Корпоративная культура и её развитие».
Занятие 3. Управление изменениями в организации	<i>Видео-лекция</i>	Стадии и фазы организационных изменений. Психологические барьеры сопротивления переменам. Методы преодоления сопротивления изменениям. Оптимальная последовательность введения нововведений. Подходы к управлению проектами преобразований.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №40
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Управление изменениями в организации».
Занятие 4. Мотивация персонала и система вознаграждений	<i>Видео-лекция</i>	Классические и современные теории мотивации. Виды стимулов и вознаграждения сотрудников. Критерии справедливой системы оплаты труда. Создание эффективной системы материальной и нематериальной мотивации. Проблемы демотивации и их профилактика.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №41
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Мотивация персонала и система вознаграждений».
Занятие 5. Организационное развитие и диагностика	<i>Видео-лекция</i>	Понятие организационного развития и его цели. Диагностические методы и показатели организационного развития. Алгоритм проведения организационно-диагностических мероприятий. Последовательность шагов по достижению устойчивого

		развития. Возможности использования результатов диагностики для улучшения организации.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №42
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Организационное развитие и диагностика».
Занятие 6. Управление стрессом в организации	<i>Видео-лекция</i>	Источники и последствия стресса в трудовой деятельности. Средства индивидуальной защиты от стрессов. Система организационных мероприятий по снижению уровня стресса. Роль организационной культуры в снижении уровня стресса. Программа профилактики и реабилитации трудовых стрессов.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №43
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Управление стрессом в организации».

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 38:

«1. Что такое организационная структура и какие ее основные элементы?

2. Из каких элементов складывается психологический климат в организации? Как влияет здоровый и нездоровый психологический климат на работников?

3. Кейсовое задание .

Представьте, что вас пригласили бизнес-психологом в небольшой российский стартап, занятый разработкой мобильных приложений. Вам поручено проанализировать существующую структуру организации и сделать предложения по улучшению психологического климата.

1. Предположите, какая бы могла быть структура у данного стартапа (линейная, функциональная, дивизиональная, матричная или смешанная). Опишите её.

2. Выявите недостатки существующей структуры и проанализируйте, как они влияют на психологический климат.

3. Разработайте предложения по совершенствованию структуры и формированию здоровой атмосферы в коллективе.».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 39:

«1. Дайте собственное определение корпоративной культуры и поясните, из каких компонентов она состоит.

2. Какие функции выполняет корпоративная культура в организации? Приведите примеры каждой функции.

3. Кейсовое задание.

Российская IT-компания находится на стадии быстрого роста. Она стремительно набирает сотрудников, открывая филиалы в регионах. Вместе с расширением приходит проблема — утрачивается единая корпоративная культура, которую ранее выстраивали основатели вручную.

Задача: Разработайте стратегию сохранения и распространения единой корпоративной культуры на всю компанию, учитывая быстрое расширение штата и территориальную удаленность сотрудников.».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 40:

«1. Назовите четыре основные причины, по которым сотрудники сопротивляются переменам.

2. Составьте алгоритм последовательности изменений, начиная от анализа ситуации и заканчивая оценкой результатов.

3. Кейсовое задание:

Вам поручили подготовить к внедрению новой CRM-системы коллектив небольшой региональной сети магазинов. Большинство сотрудников плохо относятся к переменам и боятся потерять навыки работы со старой системой учета.

Разработайте план по снижению сопротивления сотрудников.

Что бы вы могли предпринять для того, чтобы внедрение прошло успешно, без докладных и увольнений?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 41:

«1. Опишите разницу между материальной и нематериальной мотивацией. Приведите примеры каждого типа.

2. Кейсовое задание:

Вы недавно приняли должность менеджера по персоналу в небольшой строительной фирме. Среди сотрудников наблюдается спад мотивации, особенно среди молодых специалистов. Сотрудники жалуются на отсутствие карьерного роста и слабую систему премирования.

Задание:

1. Составьте план по диагностике текущей системы мотивации.

2. Разработайте предложения по созданию сбалансированной системы премий и карьерного роста.

3. Предложите способы поднять мотивацию сотрудников.».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 42:

«1. Что такое организационное развитие? Опишите сущность и цели организационного развития.

2. Зачем нужны изменения в организации? Приведите три веские причины, почему компаниям необходимо постоянно адаптироваться.

3. Кейсовое задание:

Вы являетесь директором небольшой производственной компании, выпускающей деревянные игрушки. Недавно вы столкнулись с резким падением спроса на продукцию и вынуждены задуматься о реорганизации производственного процесса.

Задание:

1. Разработайте план диагностики текущего состояния компании.

2. Исходя из результатов диагностики, составьте рекомендации по изменениям в организации.

3. Определите приоритеты в плане улучшений и выберите наиболее выгодные меры для повышения эффективности.».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 43:

«1. Что такое стресс на рабочем месте? Дайте определение и перечислите основные причины стресса для сотрудников и руководителей.

2. Роль организационной культуры в снижении стресса. Как влияет сильная корпоративная культура на уровень стресса сотрудников?

3. Кейсовое задание

Российская туристическая фирма, организующая круизы по Волге, испытывает резкий рост количества жалоб от туристов на качество обслуживания. Оказалось, что причиной стало резкое повышение нагрузки на персонал вследствие сезона отпусков и массовых поездок.

Задача:

1. Разработайте план мероприятий по снижению стресса у сотрудников компании.

2. Предложите варианты мотивации персонала, которые помогут справиться с нагрузкой и повысить качество обслуживания.».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой **промежуточной аттестации** является тестирование по итогам модуля 5:

1. Что называется организационным развитием?

А) Совершенствование организационной структуры и процессов для повышения эффективности компании.

В) Увеличение численности сотрудников компании.

С) Улучшение технической оснащённости предприятия.

Д) Покупка нового оборудования.

2. Какие элементы входят в структуру организации?

А) Линейная структура, матричная структура, горизонтальная структура.

В) Функциональная структура, дивизиональная структура, органическая структура.

С) Региональная структура, международная структура, отраслевая структура.

Д) Централизованная структура, децентрализованная структура, гибридная структура.

3. Что входит в понятие «психологический климат» организации?

А) Атмосфера доброжелательности и доверия между сотрудниками.

В) Экономическое состояние компании.

С) Количество офисов и представительств компании.

Д) Уровень образования сотрудников.

4. Какова одна из основных целей корпоративной культуры?

А) Поддержание стабильных прибылей акционеров.

В) Сохранение хороших отношений между сотрудниками и повышение мотивации.

С) Автоматизация производственных процессов.

Д) Сокращение расходов на закупку сырья.

5. Что относится к основным признакам кризиса организации?

А) Рост прибыли и увеличение доли рынка.

В) Затраты превышают доходы, потеря конкурентоспособности.

С) Повышение квалификации сотрудников.

Д) Увеличение объёмов производства.

6. Какая причина может вызвать стресс у сотрудников организации?

А) Длительная монотонная работа без изменений.

В) Заниженные требования к качеству работы.

С) Доброжелательная атмосфера в коллективе.

Д) Удобные условия труда.

7. Что представляет собой корпоративная культура?

А) Нормативные документы и инструкции.

В) Совокупность ценностей, норм и традиций, присущих организации.

С) Юридические нормы и государственные стандарты.

Д) Текущие финансовые показатели компании.

8. Какие существуют этапы изменений в организации?

А) Подготовительный, переходный, стабилизационный.

В) Начальный, средний, завершающий.

С) Экспериментальный, исследовательский, аналитический.

Д) Информационный, административный, технический.

9. Какие факторы способствуют снижению стресса на рабочем месте?

А) Нагрузка сверх обычных возможностей сотрудников.

В) Справедливая оплата труда и чёткое распределение обязанностей.

С) Наличие жёстких дедлайнов и наказаний за невыполнение задач.

Д) Незащищённое рабочее пространство и недостаточность коммуникаций.

10. Какие формы мотивации сотрудников выделяют в организации?

А) Денежная премия и штрафы.

В) Акции и сертификаты акций.

С) Прямая денежная мотивация и нематериальная мотивация.

Д) Скидки на приобретение товаров компании.

11. Какие действия способствуют профилактике выгорания сотрудников?

А) Увеличение объема работы и повышение нагрузки.

В) Постепенное наращивание сложности задач и поддержка от коллег.

С) Редкие отзывы о проделанной работе.

Д) Невозможность карьерного роста.

12. Что является главной задачей диагностики организации?

- A) Получение достоверной информации о состоянии организации.
- B) Повышение зарплаты сотрудникам.
- C) Открытие новых производств.
- D) Поиск инвесторов.

13. Какие показатели считаются важными при диагностике организации?

- A) Скорость передачи сообщений по электронной почте.
- B) Производительность труда, удовлетворенность сотрудников, уровень текучести кадров.
- C) Цвет стен в офисе.
- D) Марка используемого принтера.

14. Что такое система вознаграждения сотрудников?

- A) Штрафы за ненадлежащее исполнение обязанностей.
- B) Регламент работы организации.
- C) Комплекс мер по материальному и нематериальному поощрению сотрудников.
- D) Список запрещённых действий в компании.

15. Что включает в себя управление изменениями в организации?

- A) Исключение любых изменений в деятельности компании.
- B) Проведение мероприятий по анализу, внедрению и контролю изменений.
- C) Забастовки и протесты сотрудников.
- D) Пассивное наблюдение за тенденциями рынка.

16. Какие элементы входят в корпоративную культуру?

- A) Внутренние коммуникации, ценности, символы и традиции.
- B) Только юридическая документация компании.
- C) Правила дорожного движения для водителей компании.
- D) Рабочие инструменты и техника.

17. Что относится к видам нематериальной мотивации сотрудников?

- A) Бесплатные обеды и медицинские полисы.
- B) Похвала, публичное признание, интересные задачи.
- C) Ежегодные денежные премии.
- D) Оплата проезда на общественном транспорте.

18. Какие симптомы указывают на возникновение стресса у сотрудников?

- A) Радость и удовольствие от работы.
- B) Быстрая речь и повышенная энергия.
- C) Агрессивность, апатия, головные боли, бессонница.
- D) Повышенная производительность и радость от новых задач.

19. Какие этапы включает классическая модель изменений по Курту Левину?

- A) Разморозка, перемена, заморозка.
- B) Начало, середина, конец.
- C) Идея, реализация, завершение.
- D) Прогноз, проектирование, завершение.

20. Выберите верные утверждения о системе вознаграждения сотрудников. Верных ответов может

быть несколько.

- A) Хорошо продуманная система вознаграждения повышает мотивацию сотрудников.
- B) Правильно подобранная система снижает текучесть кадров.
- C) Нематериальная мотивация не влияет на продуктивность сотрудников.
- D) Справедливая система оплаты труда снижает недовольство сотрудников.

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;

- дополнительные материалы/дополнительная литература к теме урока для самостоятельного изучения.

Рабочая программа. Модуль 6. Цифровая психология в бизнесе.

Цель модуля – обеспечение знаниями об особенностях коммуникаций в цифровой среде, навыками учитывать влияние цифровых технологий в своей работе и маркетинговых коммуникациях с клиентами бизнеса.

Задачи:

- научиться анализировать влияние цифровых технологий на поведение потребителей.
- научиться интерпретировать данные цифрового следа для лучшего понимания целевой аудитории;
- раскрыть механизмы формирования доверия и лояльности в интернете;
- раскрыть, как использовать полученные знания для улучшения клиентских отношений;
- получить представление о роли цифровой среды в развитии бизнеса;
- освоение современных форматов коммуникаций в социальных сетях и интернете;
- научиться разрабатывать стратегии привлечения и вовлечения аудитории в digital-пространстве;
- познакомить обучающихся с основными трендами и методами построения доверительных отношений в соцсетях;
- раскрыть преимущества участия в интернет-сообществах для бизнеса;
- смоделировать процессы активного взаимодействия бренда с пользователями;
- научиться определять потребности и ожидания онлайн-аудитории;
- овладение методиками персонализации и адаптивных маркетинговых кампаний;
- раскрыть принципы эмоционального дизайна интерфейсов и визуализации продуктов;
- выработать умение стимулировать желание купить товар и удерживать внимание покупателя;
- научиться создавать собственные сценарии воздействия на целевую аудиторию;
- овладение основами построения имиджа бренда в цифровом пространстве;
- развить навыки оценки рисков для репутации и профилактики негативных последствий;
- разработать стратегию управления позитивным восприятием бренда через соцсети;
- научиться применять на практике различные способы укрепления авторитета фирмы;
- подготовить собственный кейс по формированию положительного образа бренда;
- раскрыть сущность доверия в цифровой экономике;
- научиться предлагать меры по восстановлению утраченного доверия и защите репутации;
- изучить факторы, определяющие уровень уверенности клиента в товаре/услуге;
- освоение приёмов прозрачной и открытой коммуникации с аудиторией;
- развитие навыков создания эффективной стратегии устойчивого роста доверия;
- раскрыть культурные особенности восприятия брендов различными группами населения;
- научиться адаптировать контент и продукты под разные рынки;
- научиться разрабатывать кросс-культурные маркетинговые стратегии;
- научиться реализовывать проекты по локальному продвижению брендов на зарубежных рынках;
- провести анализ культурной совместимости своей рекламной кампании;
- раскрыть, каким образом пользователи принимают решение о покупке онлайн;
- рассмотреть конкретные микроэкономические модели потребительского поведения;
- научиться применять автоматизированные системы анализа поведения клиентов;
- научиться настраивать интерфейс сайта для повышения конверсии.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Психология цифрового взаимодействия	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №44
2	Влияние технологий на поведение потребителей	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №45
3	Нейромаркетинг в digital-среде	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №46

4	Психология социальных сетей	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №47
5	Управление онлайн-репутацией	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №48
6	Цифровые коммуникации в бизнесе	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №49
7	Социальные сети в бизнесе	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №50
8	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		14	3,5	7	3,5	

Содержание программы:

Занятие 1. Психология цифрового взаимодействия	<i>Видео-лекция</i>	Определение цифрового пространства и его влияние на поведение потребителей. Как цифровые технологии меняют восприятие товаров и услуг. Роль виртуальной среды в формировании предпочтений пользователей. Технологии анализа цифровых следов и их применение в маркетинге. Формирование доверия и лояльности в цифровом пространстве.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №44
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Психология цифрового взаимодействия».
Занятие 2. Влияние технологий на поведение потребителей	<i>Видео-лекция</i>	Изменение форматов коммуникаций между потребителями и брендами. Социальные сети как площадка для выстраивания доверительных отношений. Цифровые сообщества и культура сетевого взаимодействия. Особенности восприятия брендов в цифровом обществе. Стратегии вовлечения аудитории в интерактивные кампании.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №45
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Влияние технологий на поведение потребителей».
Занятие 3. Нейромаркетинг в digital-среде	<i>Видео-лекция</i>	Развитие концепций потребностей в эпоху интернета. Методы выявления глубинных желаний и стремлений пользователей онлайн. Персонализация предложений и адаптивные маркетинговые стратегии. Эмоциональный дизайн интерфейсов и визуализация продуктов. Инструменты стимулирования покупательского желания и удержания внимания.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №46
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Триггеры в маркетинге.
Занятие 4. Психология социальных сетей	<i>Видео-лекция</i>	Структура построения имиджа бренда в цифровой среде. Репутационные риски и возможности восстановления доверия. Управление позитивным восприятием бренда через социальные медиа. Интерактивные способы укрепления авторитета компании. Цифровое позиционирование бренда и стратегия коммуникации.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №47
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Психология социальных сетей».
Занятие 5. Управление онлайн-репутацией	<i>Видео-лекция</i>	Проблематика доверия в цифровой экономике. Способы преодоления недоверия и защиты репутации. Факторы, формирующие уверенность покупателей в бренде. Практика поддержания честности и прозрачности в коммуникациях. Принципы этичного маркетинга и устойчивого роста доверия.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №48

	<i>Самостоятельная работа</i>	- Исследование имиджа бренда и управление репутацией в цифровом пространстве.
Занятие 6. Цифровые коммуникации в бизнесе	<i>Видео-лекция</i>	Культурные особенности восприятия брендов разными аудиториями. Адаптация контент-стратегий под национальные предпочтения. Подходы к созданию универсального продукта с учётом культурных различий. Креативные техники адаптации материалов для разных рынков. Эффективные приемы продвижения глобально ориентированных брендов.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №49
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Культурные особенности восприятия брендов различными группами населения.
Занятие 7. Социальные сети в бизнесе	<i>Видео-лекция</i>	Модели потребительского поведения в интернете. Микроэкономические теории потребления в цифровом веке. Онлайн-покупательские привычки и алгоритмы выбора товара. Автоматизация поведенческого анализа и персонализированный сервис. Оптимизация точек контакта с брендом для увеличения конверсии.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №50
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Социальные сети в бизнесе».

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 44:

«1. Какие преимущества получают компании, использующие интерактивные инструменты в цифровом пространстве?

2. Объясните значение понятий «доверие» и «лояльность» в контексте цифрового взаимодействия».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 45:

«1. Какие изменения произошли в способах коммуникации между потребителями и брендами с появлением цифровых технологий?

2. Какие современные стратегии вовлечения аудитории в интерактивные кампании наиболее эффективны?

3. Практическое задание:

Найдите пример в интернете и опишите взаимодействия крупного российского бренда с пользователями в социальных сетях. Проанализируйте, какие стратегии вовлечения аудитории использует этот бренд».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 46:

«1. Какие методики используются для выявления глубинных желаний пользователей в рамках нейромаркетинга?

2. Какие основные триггеры вызывают у потребителей желание приобрести товар? Назовите 3-5 триггеров».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 47:

«1. Какие психологические приемы используются для формирования позитивного восприятия бренда в социальных сетях?

2. Какие методы помогают удерживать лояльность аудитории в социальных сетях?

3. Проанализируйте предложенную в уроке статью. Запишите 3-5 ключевых мыслей, который вы взяли для себя после её прочтения».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 48:

«Какие основные угрозы возникают для репутации бренда в цифровой экономике?

2. Какие меры необходимы для своевременного обнаружения репутационных рисков?

3. Кейсовое задание:

Российская туристическая компания получила большое число отрицательных отзывов в социальных сетях из-за сбоев в бронировании туров и задержки рейсов. Продумайте и предложите план действий по управлению репутационными рисками. Какие пункты вы включили бы в этот план?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 49:

«1. Какие основные подходы существуют к созданию универсального продукта с учетом культурных различий?

2. Какие методы используются для адаптации контента под национальные предпочтения?

3. Практическое задание:

Изучите российские и зарубежные версии веб-сайта известной международной компании (например, METRO C&C, KFC (Rostic's) или Леруа Мерлен (Лемана Про).

Составьте сравнительную таблицу, отметив различия в дизайне, структуре меню, используемых цветах и изображениях, а также специальных предложениях. Приложите ссылку на таблицу в окошко для ответа».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 50:

«1. Какие этапы проходят покупатели в процессе принятия решения о покупке в интернете?

2. Назовите основные микроэкономические факторы, влияющие на выбор покупателей в интернете.

3. Практическое задание:

Составьте перечень рекомендаций для предпринимателя, открывающего новый онлайн-магазин, на основе знаний о психологических особенностях поведения пользователей в интернете. Напишите инструкцию, содержащую пять конкретных пунктов, как эффективно использовать социальные сети для привлечения клиентов».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой **промежуточной аттестации** является тестирование по итогам модуля 6:

Вопрос №1. Что такое «цифровое пространство»?

А) Виртуальная среда, объединяющая пользователей через интернет и цифровые устройства.

В) Физическое помещение, оборудованное компьютерами и гаджетами.

С) Специальная площадка для тестирования программного обеспечения.

Д) Территория серверных центров крупных корпораций.

Вопрос №2. Какие характеристики присущи цифровому пространству?

- А) Ограниченность границ и высокая цена входа.
- В) Возможность доступа к информации и услугам независимо от географии.
- С) Высокая сложность освоения технологий.
- Д) Медленное распространение информации.

Вопрос №3. Какие типы контента особенно популярны в цифровом пространстве?

- А) Монотонные статистические отчёты.
- В) Информация в виде сухих текстов без иллюстраций.
- С) Визуальный контент (фотографии, видео, анимации).
- Д) Эксклюзивно аудиозаписи длительностью более часа.

Вопрос №4. Какие функции выполняют социальные сети в цифровой экономике?

- А) Исключительно развлечения.
- В) Прямое взаимодействие брендов с потребителями и укрепление доверия.
- С) Предоставление анонимных возможностей торговли.
- Д) Организация пиратских ресурсов.

Вопрос №5. Какие три критерия характеризуют хорошее психологическое здоровье личности?

- А) Высокий доход, большая семья, наличие дорогого имущества.
- В) Хорошее физическое здоровье, высокий IQ, обладание дипломом MBA.
- С) Чувство гармонии, спокойствия, устойчивости к стрессам.
- Д) Частые путешествия, экстремальные увлечения, проживание в мегаполисе.

Вопрос №6. Какие техники используются для анализа цифровых следов пользователей?

- А) Нарушение законов о приватности.
- В) Сбор и обработка больших массивов данных (Big Data).
- С) Случайные обзоры аккаунтов пользователей.
- Д) Открытое голосование на площадках Facebook и Twitter.

Вопрос №7. Какие базовые принципы цифровой коммуникации были выделены в уроке?

- А) Игнорирование прав пользователей на частную жизнь.
- В) Открытость, честность, простота общения.
- С) Повышенная агрессивность и давление на конкурентов.
- Д) Использовать скрытую рекламу.

Вопрос №8. Что подразумевает адаптация контента под национальную аудиторию?

- А) Автоматический перевод текста на местный язык.
- В) Изменение размера шрифта и цветовой гаммы логотипа.
- С) Глубокое погружение в культурные особенности, обычаи и предпочтения аудитории.
- Д) Одинаковый подход ко всем странам без учёта национальных особенностей.

Вопрос №9. Каким образом бренд может усилить своё присутствие в социальных сетях?

- А) Через регулярное размещение высококачественного, увлекательного и актуального контента.
- В) Через массовый спам рассылку сообщений пользователям.
- С) Полностью отказаться от взаимодействия с пользователями.
- Д) Установить лимит публикаций в неделю.

Вопрос №10. Какие методы рекомендованы для повышения лояльности клиентов?

- А) Резкое повышение стоимости товаров и услуг.
- В) Программа лояльности, бонусы и индивидуальный подход.
- С) Исключение всех контактов с клиентами.
- Д) Редкие обновления сайта и редкие обращения.

Вопрос №11. Что такое «нейромаркетинг»?

- А) Наука о маркетинговых исследованиях мозга животных.
- В) Изучение мозговых реакций на маркетинговые стимулы для улучшения продаж.
- С) Применение традиционной рекламы без научных оснований.
- Д) Любая рекламная акция, запущенная через соцсети.

Вопрос №12. Какие три метода помогают выстроить доверительные отношения с клиентами?

- А) Скрыть важную информацию, навязчиво звонить и завышать цену.
- В) Быстрая реакция на запросы, открытый диалог и прозрачность.
- С) Никогда не признавать ошибок и игнорировать недовольство клиентов.
- Д) Минимизировать контакт с клиентами.

Вопрос №13. Какие приёмы рекомендуют использовать для восстановления утраченного доверия?

- А) Сокращение расходов на производство и поддержку клиентов.
- В) Улучшение качества сервиса, возврат денег пострадавшим клиентам.
- С) Замораживание работы и прекращение выпуска новых продуктов.
- Д) Блокировка всех каналов связи с клиентами.

Вопрос №14. Что включает в себя процедура антикризисного управления?

- А) Бездействие и надежда на лучшее.
- В) Удаление аккаунта компании из социальных сетей.

С) Немедленную реакцию, признание ошибки и компенсацию потерь.

Д) Настройка автоматической отправки шаблонных писем.

Вопрос №15. Какие меры могут способствовать сохранению доверия клиентов?

А) Частые перебои в обслуживании и грубость сотрудников.

В) Четкая политика возврата средств и ответственное отношение к действиям.

С) Непредсказуемость и хаотичное ведение бизнеса.

Д) Увеличение стоимости услуг без предварительного уведомления.

Вопрос №16. Какие факторы определяют доверие потребителей к бренду?

А) Отсутствие проверок качества продукции.

В) Высокая степень прозрачности и честности компании.

С) Негативная репутация и ненадежность.

Д) Долгосрочные гарантии на надежные товары.

Вопрос №17. Какие данные собирают для анализа цифровых следов?

А) Только имена пользователей и адреса проживания.

В) История поиска, посещаемые сайты, лайки, покупки.

С) Информацию только о доходах и недвижимости пользователей.

Д) Данные, украденные мошенническими путями.

Вопрос №18. Какие аспекты важны для адаптации контента под разные регионы?

А) Культура, язык, традиции и правовые нормы.

В) Толщина бумаги для печати листовок.

С) Только изменение размеров баннера.

Д) Переезд офиса компании в регион.

Вопрос №19. Что подразумевается под эмоциональным дизайном интерфейсов?

А) Интерфейсы, выполненные в мрачных серых оттенках.

В) Добавление множества ненужных кнопок и ссылок.

С) Установка на экранах устройств специальных датчиков сердцебиения.

Д) Разработка интерфейсов, вызывающих позитивные эмоции и комфорт.

Вопрос №20. Какие две стратегии помогают сохранить положительный имидж бренда в кризисной ситуации?

А) Игнорировать негативные отзывы и продолжать стандартную работу.

В) Быстро реагировать на инцидент, признавая вину и предлагая решение.

С) Совершенствовать качество услуг и продуктов, вводить прозрачные правила.

Д) Оставлять без внимания комментарии клиентов в социальных сетях.

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;
- практикумы для самостоятельной отработки полученных знаний.

Рабочая программа. Модуль 7. Социология бизнеса.

Цель модуля – обеспечение знаниями об основных концепциях социальной психологии бизнеса, навыками их применения для анализа поведения в бизнес-среде, обеспечение умениями использовать знания о групповой динамике и социальном влиянии для улучшения коммуникации и принятия решений в организациях.

Задачи:

- раскрыть предмет и задачи социологии бизнеса;
- раскрыть взаимосвязь между социальными структурами и развитием бизнеса;
- изучить основные направления и методы исследований в социологии бизнеса;

- познакомить обучающихся с моделями и подходами к эффективному управлению персоналом;
- раскрыть механизмы мотивации сотрудников и повышения их производительности;
- изучить роль HR-отдела и его функции в организации;
- научиться анализировать влияние лидерства и власти на работу сотрудников;
- раскрыть основные факторы, влияющие на поведение потребителей;
- изучить методы сегментирования рынка и таргетирования аудитории;
- научиться анализировать потребительские предпочтения и решения;
- раскрыть значение потребительской лояльности и удовлетворенности;
- изучить, что такое социальные роли и статусы сотрудников;
- познакомить обучающихся с процессом адаптации сотрудников к ролям и статусам;
- научиться анализировать последствия нарушения ролей и несоответствия статусов;
- изучить механизмы формирования и поддержания социальных ролей;
- раскрыть типы лидерства и стили управления;
- изучить механизмы формирования и распределения власти в организации;
- раскрыть роль влияния властных отношений на работу коллектива;
- научиться анализировать роль харизматичного лидерства;
- раскрыть различия между формальными и неформальными структурами;
- изучить функции и особенности неформальных группировок;
- научиться анализировать взаимодействие формальных и неформальных структур;
- раскрыть проблемы, связанные с существованием неформальных объединений;
- раскрыть роль коммуникаций в организации и их влияние на эффективность работы;
- изучить процессы распространения информации и слухов в организации;
- научиться анализировать причины и последствия сбоев в коммуникациях;
- изучить важность коммуникаций в принятии решений и координации действий;
- раскрыть современные социальные технологии в управлении;
- научиться применять технологии управления командами и проектной деятельностью;
- раскрыть, как социальные технологии помогают повышать эффективность работы организации;
- изучить примеры технологий управления и их практическое применение.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Введение в социологию бизнеса.	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №51
2	Эффективный менеджмент и управление человеческими ресурсами	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №52
3	Поведение потребителей в маркетинговых концепциях	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №53
4	Социальные роли в организации	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №54
5	Лидерство и власть в социальном контексте	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №55
6	Формальные и неформальные структуры	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №56
7	Коммуникационные и социальные процессы в организации	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №57
8	Социальные технологии в менеджменте	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №58
9	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		14	4	6	4	

Содержание программы:

Занятие 1. Введение в социологию бизнеса.	<i>Видео-лекция</i>	Основные термины и определения социологии бизнеса. Связь социологии с другими науками (экономика, менеджмент, право). Место социологии бизнеса в подготовке управленцев и предпринимателей. Методология и специфика исследований в социологии бизнеса.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №51
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Введение в социологию бизнеса. Роль социологии в современном бизнесе».
Занятие 2. Эффективный менеджмент и управление человеческими ресурсами	<i>Видео-лекция</i>	Типология социальных групп и сообществ в деловой среде. Формальные и неформальные организации в бизнесе. Характеристика социальной стратификации в корпоративной культуре. Межгрупповая динамика и конфликты в коммерческой деятельности.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №52
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Эффективный менеджмент и управление человеческими ресурсами».
Занятие 3. Поведение потребителей в маркетинговых концепциях	<i>Видео-лекция</i>	Поведение потребителей и его влияние на маркетинговые стратегии. Факторы, влияющие на потребительские предпочтения и решения. Методы сегментирования рынка и таргетирования аудитории. Потребительская лояльность и удовлетворенность.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №53
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Как слушать потребности потребителей.
Занятие 4. Социальные роли в организации	<i>Видео-лекция</i>	Социальные роли и статусы сотрудников в организации. Проблемы адаптации сотрудников к ролям и статусам. Механизмы формирования и поддержания социальных ролей. Последствия нарушения ролей и несоответствия статусов.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №54
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Социальные роли в организации».
Занятие 5. Лидерство и власть в социальном контексте	<i>Видео-лекция</i>	Различные типы лидерства и стилей управления. Механизмы формирования и распределения власти в организации. Влияния властных отношений на работу коллектива. Роль харизматичного лидерства и его влияние на сотрудников.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №55
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Тест на лидерство и стиль управления.
Занятие 6. Формальные и неформальные структуры	<i>Видео-лекция</i>	Формальные и неформальные структуры в организации. Функции и особенности неформальных группировок. Процесс взаимодействия формальных и неформальных структур. Проблемы, связанные с существованием неформальных объединений.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №56
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Действия бизнес-психолога при решении проблем, связанных с существованием неформальных объединений.
Занятие 7. Коммуникационные и социальные процессы в организации	<i>Видео-лекция</i>	Коммуникации в организации и их влияние на эффективность работы. Роль коммуникаций в принятии решений и координации действий. Процессы распространения информации и слухи в организации. Причины и последствия сбоев в коммуникациях.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №57
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Анализ психологического климата в коллективе и причин конфликтов. - Выявление уровня стресса, лояльности и вовлеченности сотрудников с помощью опросов и тестов.

Занятие 8. Социальные технологии в менеджменте	Видео-лекция	Современные социальные технологии в управлении. Примеры технологии управления командами и проектной деятельностью. Применение социальных технологий в повседневной работе. Как социальные технологии помогают повышать эффективность работы организации.
	Практика	Практическое задание №58
	Самостоятельная работа	- Конспект «Социальные технологии в менеджменте».

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 51:

«Какие преимущества получают компании, использующие принципы социальной психологии в управлении персоналом?

2. Каковы основные цели изучения социологии бизнеса у бизнес-психолога?

3. Объясните, чем отличаются «субъекты социологии бизнеса» и «объекты социологии бизнеса».

Как вы считаете, является ли бизнес-психолог субъектом социологии бизнеса? Почему вы так считаете?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 52:

«1. Какие бизнес-сообщества вы знаете? Приведите по 1-2 примера каждого вида (профессиональные, образовательные, нетворкинговые, инициативные).

2. Объясните, чем отличаются формальные и неформальные структуры организации?

3. Какие методы улучшения групповой динамики являются наиболее действенными в современной практике? Приведите конкретные примеры».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 53:

«1. Перечислите четыре принципа маркетингового мышления и дайте каждому короткое описание.

2. Определите, что такое демографическое сегментирование рынка и приведите два реальных примера.

3. Прочитайте статью про показатели удовлетворенности клиентов, предложенную в уроке. Попробуйте составить свою анкету с вопросами о том, насколько клиенты удовлетворены какой-то услугой, продуктом или взаимодействием с вашим брендом».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 54:

«1. Перечислите свои социальные или корпоративные роли и статусы.

2. Представьте себе сотрудника, который недавно стал руководителем отдела. Какие сложности он может испытывать при выполнении новой социальной роли? Предложите несколько рекомендаций для быстрой адаптации».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 55:

«1. Перечислите три основных типа лидерства, выделяемых в современном менеджменте, и назовите особенности каждого из них.

2. Рассмотрите случай, когда организация сталкивается с проблемой низкой мотивации сотрудников. Какой стиль лидерства наиболее целесообразно применить в данном случае и почему?

3. Выберите трех хорошо известных вам руководителей (это могут быть как знакомые люди, так и медийные персоны или известные персонажи) и опишите их тип лидерства и стиль управления. Аргументируйте свой ответ».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 56:

«1. Назовите по две-три характеристики, присущие формальным и неформальным структурам.

2. Представьте ситуацию: В рекламном агентстве сложился узкий круг дизайнеров, занимающихся разработкой фирменных стилей крупных брендов. Другие дизайнеры, работающие на менее престижных проектах, остались без должного вознаграждения и признания. Начались активные разговоры о несправедливости и несправедливом разделении проектов, в коллективе нарастает напряжённость.

Предложите план возможных действий, чтобы улучшить ситуацию.

3. Изучите особенности существующих неформальных сообществ в организации, в которой вы работаете, состоите или с которой вы взаимодействуете (например, офис, фитнес-клуб, родительский чат, учебный чат и др.), выясните их ценности и принципы.

Предложите свои рекомендации по укреплению положительного эффекта от неформальных контактов».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 57:

«1. Перечислите, какие функции выполняют коммуникации в организации.

2. Используя типологию коммуникаций из урока, назовите, к каким видам коммуникаций (например, формальная/неформальная, устная/письменная, внешняя/внутренняя и т.д.) относятся следующие примеры: совещание руководителей отделов, электронное письмо сотрудника руководителю с просьбой о разъяснении поставленной задачи, сплетни сотрудников о предстоящем сокращении штата.

3. Представьте ситуацию: Компания, занимающаяся производством оборудования для пищевой промышленности, обратилась к бизнес-психологу с проблемой значительного падения мотивации сотрудников и роста тревожности в коллективе. Причиной стал резкий всплеск слухов о грядущем сокращении штата, вызванный нехваткой заказов и финансовой нестабильностью предприятия. Сотрудники начали выражать недовольство, упали показатели производительности, усилились внутренние конфликты и взаимные обвинения. Это создало серьезную угрозу стабильной работе всей организации.

Расскажите, какие шаги вы бы предприняли, чтобы стабилизировать обстановку в коллективе, восстановить доверие сотрудников к руководству и значительно снизить негативное влияние волн дезинформации на производственный процесс».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 58:

«1. Дайте определение понятию «социальные технологии» и приведите три примера их использования в современном бизнесе.

2. Рассмотрите ситуации:

а) Маркетолог Елена и дизайнер Алексей работают вместе над проектом продвижения нового товара. Однако они совершенно не понимают друг друга: Елена настаивает на ярких слоганах и агрессивной рекламе, а Алексей считает, что товар лучше представить спокойно и элегантно. Споры продолжаются неделями, задержки растут, настроение команды падает.

б) Сотрудник бухгалтерии Василий давно жалуется, что чувствует себя недооценённым и забытым руководителем. За годы работы его заслуги остаются незамеченными, премии небольшие, должностного

роста нет. В итоге Василий начал допускать ошибки в расчётах, что сказывается на всём отделе и вызывает дополнительные проверки и потери времени.

в) В крупной торговой сети сотрудники предлагают интересные идеи по модернизации ассортимента и сервисов, однако руководство не слышит их и предпочитает полагаться на привычный опыт. Лучшие инициативы уходят в стол, рынок меняется, а доходы сети падают.

г) Небольшая семейная компания выпускает качественный продукт. Но продажи невысоки. Покупатели оставляют хорошие отзывы, но их недостаточно, чтобы стимулировать спрос. Продажи нестабильны, постоянные клиенты почти отсутствуют.

Выберите одну из них и опишите социальную технологию, которую можно применить в этом случае. Используйте план внедрения социальных технологий в компании из урока, чтобы пошагово описать свои действия по работе с ней».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой **промежуточной аттестации** является тестирование по итогам модуля 7:

1. Что изучает социология бизнеса?

- А) Маркетинговые стратегии и продвижение брендов на глобальном рынке.
- В) Психологию потребителей и покупательское поведение.
- С) Законодательство и правовые аспекты ведения бизнеса.
- Д) Взаимодействие экономических агентов, организацию труда и влияние социальных факторов на предпринимательство.

2. Кто такой предприниматель?

- А) Человек, управляющий государственными учреждениями.
- В) Лицо, занимающееся организацией коммерческой деятельности с целью извлечения прибыли.
- С) Специалист, работающий исключительно в государственных органах.
- Д) Работник, выполняющий порученную работу по найму.

3. Зачем нужны социологические исследования в бизнесе?

- А) Для автоматизации производства.
- В) Для повышения лояльности сотрудников.
- С) Для расчета ценовой политики.
- Д) Для создания эффективной системы мотивации.

4. Что такое социальная стратификация в корпоративной культуре?

- А) Форма организации отдыха сотрудников компании.
- В) Классификация сотрудников по профессиональным квалификациям.
- С) Структура разделения сотрудников на слои по статусу, полномочиям и доступности ресурсов.
- Д) Система премий и бонусов для лучших сотрудников.

5. Что из перечисленного НЕ относится к преимуществам бизнес-сообществ?

- А) Возможность расширения деловых контактов.
- В) Доступ к эксклюзивным инвестициям и грантам.
- С) Повышение уровня технической оснащённости предприятия.
- Д) Возможность обмена опытом и знаниями.

6. Что означает понятие «потребительская лояльность»?

- А) Однократное приобретение товара или услуги.
- В) Готовность повторно покупать товары или услуги конкретного бренда.
- С) Нежелание давать рекомендации друзьям и знакомым.
- Д) Чувствительность к высоким ценам.

7. Что такое сегментация рынка?

- А) Процесс разработки логотипа компании.
- В) Создание единого образа бренда.
- С) Разделение рынка на небольшие группы с аналогичными характеристиками.
- Д) Определение ассортимента товаров.

8. Какие методы сегментирования рынка выделяют?

- А) Географическое, демографическое, психографическое, поведенческое.
- В) Цветовое, звуковое, визуальное, тактильное.
- С) Ценовое, количественное, качественное, рекламное.
- Д) Временное, пространственное, технологическое, экологическое.

9. Что такое социальный статус?

- А) Модель поведения, ожидаемая от человека в соответствии с его положением.
- В) Положение человека в социальной структуре, связанное с правами и обязанностями.

С) Эмпирическое описание личностных качеств человека.

Д) Результат психологического тестирования.

10. Что характерно для корпоративных ролей?

А) Их исполнение не связано с должностными инструкциями.

В) Все роли в организации носят неформальный характер.

С) Корпоративные роли определяются культурой компании и нормами поведения.

Д) Корпоративные роли не влияют на эффективность работы.

11. Что такое лидерство?

А) Власть, данная сверху.

В) Должность, занимаемая в организации.

С) Политическая позиция, утвержденная законом.

Д) Общественное влияние, объединяющее и мотивирующее людей.

12. Какой стиль лидерства применяется в ситуациях, требующих быстрой реакции и точной координации действий?

А) Демократический.

В) Либеральный.

С) Авторитарный.

Д) Наставнический.

13. Какой механизм власти основан на личном примере и вдохновении?

А) Принуждение.

В) Вознаграждение.

С) Харизма.

Д) Экспертное влияние.

14. Что отличает формальную организацию от неформальной?

А) Формальная организация возникает естественно, а неформальная создается целенаправленно.

В) Формальная организация обладает четкими правилами и иерархией, тогда как неформальная формируется стихийно.

С) Оба типа организаций формируются искусственно.

Д) Отличий практически нет, обе структуры одинаковы.

15. Какова главная проблема, связанная с существованием неформальных групп?

А) Их абсолютная полезность и отсутствие отрицательных эффектов.

В) Высокий уровень дисциплины и приверженности официальным процедурам.

С) Незаметность их влияния на организацию.

Д) Возможное возникновение сопротивления изменениям и нарушение коммуникаций.

16. Что означает термин «коммуникации в организации»?

А) Процесс обмена материальными ресурсами между структурными подразделениями компании.

В) Только официальная документация и распоряжения руководства.

С) Совокупность способов передачи информации между участниками организации.

Д) Информационный бюллетень, выпускаемый раз в квартал.

17. Какие функции НЕ относятся к основным функциям коммуникаций в организации?

А) Психологическая функция (поддержка позитивного настроения сотрудников)

В) Регулирующая функция (обеспечение порядка и стабильности)

С) Финансовая функция (контроль бюджета организации)

Д) Координационная функция (синхронизация действий подразделений)

18. Какие методы профилактики сбоев в коммуникациях помогают повысить стабильность организации?

А) Отсутствие регулярной постановки целей и задач сотрудникам.

В) Ограничение доступа сотрудников к новым технологиям.

С) Регулярные тренировки по навыкам общения и использование современных технологий.

Д) Полное игнорирование жалоб и предложений сотрудников.

19. Что подразумевается под термином «социальные технологии в менеджменте»?

А) Технические устройства для улучшения производственного процесса.

В) Специальные приемы и методы для оптимального управления социальными процессами и достижения целей бизнеса.

С) Исключительно маркетинговые инструменты продвижения товаров и услуг.

Д) Программное обеспечение для бухгалтерского учета.

20. Почему важно изучать и внедрять социальные технологии в компании?

А) Для сокращения расходов на электроэнергию.

В) Для увеличения скорости доставки товаров.

С) Для улучшения взаимодействия сотрудников и повышения эффективности бизнеса.

Д) Для упрощения документооборота.

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты-презентации к видео-лекциям;
- дополнительные материалы/дополнительная литература к теме урока для самостоятельного изучения.

Рабочая программа. Модуль 8. Психология бизнес-коммуникации.

Цель модуля – обеспечение знаниями о том, как взаимодействовать с командой и руководством, проявляя эмпатию, умение слушать, достигая целей коммуникации, как строится внутрикорпоративная коммуникация, освоение техник ведения переговоров и эффективных выступлений.

Задачи:

- раскрыть принципы эффективной коммуникации в деловой среде;
- овладеть навыками активного слушания и обратной связи;
- научиться эффективно передавать информацию и идеи;
- осознать важность открытого и прозрачного общения в организации;
- раскрыть, что такое социальный интеллект и его роль в общении;
- научиться использовать эмпатию и эмоциональный интеллект в коммуникации;
- осознать влияние социальных установок на восприятие информации;
- научиться применять навыки социального интеллекта для повышения эффективности общения;
- раскрыть структуру и этапы сложных переговоров;
- освоить техники ведения переговоров с подчиненными;
- изучить способы разрешать конфликтные ситуации и споры;
- осознать, как сохранять авторитет и поддерживать положительный климат в коллектив;
- научиться понимать природу манипуляций и как они влияют на переговоры;
- научиться распознавать манипуляции и противостоять им;
- освоить методы управления эмоциями в переговорах;
- осознать, как нейтрализовать негативные эмоции и сохранить конструктивный диалог;
- овладеть основными техниками ведения переговоров;
- научиться готовиться к переговорам и планировать тактику;
- освоить навыки урегулирования конфликтов и достижения согласия;
- осознать, как использовать обратную связь для улучшения переговорных навыков;
- раскрыть важность публичной презентации для бизнеса;
- научиться готовить первых лиц организации к публичным выступлениям;
- овладение техниками расслабления и снижения волнения перед выступлением;
- осознать, как правильно представить компанию и ее продукты публике.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Формирование навыков эффективной коммуникации в организации	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №59

2	Социальный интеллект и его влияние на коммуникацию	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №60
3	Сложные переговоры с подчиненными	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №61
4	Работа с манипуляциями и эмоциями в переговорах	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №62
5	Практика работы с переговорами	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №63
6	Подготовка первых лиц организации к публичному выступлению	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №64
7	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		13	3	7	3	

Содержание программы:

Занятие 1. Формирование навыков эффективной коммуникации в организации	<i>Видео-лекция</i>	Развитие способности ясно выражать мысли и намерения. Понимание важности невербальной коммуникации. Овладение искусством активного слушания. Использование приемов позитивной критики и конструктивной обратной связи. Формирование навыков убеждения и аргументации.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №59
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Формирование навыков эффективной коммуникации в организации».
Занятие 2. Социальный интеллект и его влияние на коммуникацию	<i>Видео-лекция</i>	Социальный интеллект - способность адекватно воспринимать и интерпретировать социальные сигналы. Как социальный интеллект помогает устанавливать доверие и взаимопонимание. Высокая степень социального интеллекта и его роль в снижении вероятности конфликтов и улучшении сотрудничества. Развитие эмоционального интеллекта через практику наблюдений и анализа поведения других людей. Развитие эмоционального интеллекта.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №60
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Социальный интеллект и его влияние на коммуникацию».
Занятие 3. Сложные переговоры с подчиненными	<i>Видео-лекция</i>	Подчинённые и сопротивление новым требованиям или изменениям. Важность заранее подготовиться к таким переговорам, собрать всю необходимую информацию. Использование ясных аргументов и объяснений, демонстрируя заботу о сотруднике. Готовность услышать точку зрения собеседника и обсудить возможные компромиссы. Завершение встречи согласованными обязательствами обеих сторон.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №61
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Сложные переговоры с подчиненными».
Занятие 4. Работа с манипуляциями и эмоциями в переговорах	<i>Видео-лекция</i>	Манипуляции - открытые и скрытые, прямые и косвенные. Важность сохранять спокойствие и самоконтроль. Умение отличать реальные интересы от ложных утверждений. Разъяснение партнеру ваших собственных интересов и позиций. Готовность пересмотреть тактику переговоров при изменении обстоятельств.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №62
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Работа с манипуляциями и эмоциями в переговорах».
Занятие 5. Практика работы с переговорами	<i>Видео-лекция</i>	Определение цели и задач переговоров. Разработка сценария переговоров, включая предполагаемые возражения оппонентов. Удержание инициативы и контроль хода разговора. Сигналы

		тела и голосовые характеристики партнера. Фиксация итогов переговоров письменно, обозначение дальнейших шагов.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №63
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Практика работы с переговорами».
Занятие 6. Подготовка первых лиц организации к публичному выступлению	<i>Видео-лекция</i>	Первая встреча с аудиторией. Важность иметь четкую структуру речи и уверенную подачу материала. Адаптация к особенностям аудитории и её ожиданиям. Четкое понимание основной мысли выступления. Готовность отвечать на непредвиденные вопросы и справляться с неожиданными реакциями слушателей.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №64
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Подготовка первых лиц организации к публичному выступлению».

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 59:

- «1. Что такое принцип пирамиды Барбары Минто и какова его главная особенность?
 2. Опишите этапы конструктивной обратной связи по модели SBI.
 3. Сотрудник юридической фирмы провел экспертизу документов недостаточно тщательно, пропустив важные нюансы. Примените модель SBI, чтобы дать конструктивную обратную связь».
- Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.
- Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 60:

- «1. Согласно модели Карла Альбрехта, социальный интеллект состоит из пяти компонентов. Перечислите и кратко охарактеризуйте три из них.
 2. В чем заключается ключевое различие между социальным и эмоциональным интеллектом?
 3. Ситуация: специалист проводит презентацию для важного клиента. В середине встречи он видит, что клиент начал поглядывать на часы, отвлекаться на телефон, его поза стала «закрытой».
- Вопрос: О чем говорят эти сигналы? Какой компонент социального интеллекта поможет скорректировать ход встречи, и что именно можно сделать?».
- Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.
- Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 61:

- «1. Что такое «красная», «желтая» и «зеленая» зоны в контексте подготовки к переговорам? Как они используются?
 2. Каковы ключевые действия руководителя после завершения непосредственной беседы с подчиненным?
 3. Руководитель регулярно сталкивается с саботажем подчинённого, который отказывается выполнять поставленные задачи, ссылаясь на отсутствие ресурсов. Разработайте последовательность действий, основываясь на этапах сложных переговоров».
- Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.
- Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 62:

- «1. Что отличает обычную беседу от манипуляции в переговорах?
2. Какие три ключевых признака указывают на попытку манипуляции в переговорах?
3. Ситуация:

Во время переговоров о зарплате ваш руководитель говорит вам: «Я ценю вас как исключительного специалиста, и только вы можете спасти этот срочный проект. Давайте пока забудем о повышении, заключим этот контракт до конца недели, а потом я лично похлопочу за вас перед генеральным. Сейчас не время думать о деньгах, иначе мы все можем остаться без работы».

Вопрос: Какая манипулятивная тактика здесь используется, и как на нее лучше всего отреагировать?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 63:

«1. Объясните концепцию BATNA и расскажите, почему ее определение является критически важным этапом подготовки к переговорам.

2. Почему фиксация результатов переговоров в письменной форме является обязательным завершающим этапом? Что должно быть включено в такое письмо-резюме?

3. Ситуация: Вы проводите переговоры об увеличении бюджета на свой проект. Когда вы упоминаете конкретную сумму, ваш руководитель отводит взгляд, откидывается на спинку кресла и скрещивает руки. Его голос становится более сухим и официальным.

Задание: Проанализируйте невербальные сигналы. Как вы можете отреагировать, чтобы вернуть разговор в конструктивное русло?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 64:

«1. Опишите, как применять модель «Проблема-Решение-Действие» при создании структуры выступления.

2. Что такое «Библиотека рисков» и какова ее практическая ценность в подготовке к выступлению? Чем этот подход отличается от простого запоминания тезисов?

3. Ситуация: Руководитель IT-компании представляет новую систему кибербезопасности. Ему предстоят три выступления: 1) перед советом инвесторов, 2) на внутренней встрече с сотрудниками отдела продаж, 3) для потенциальных клиентов — среднего бизнеса.

Задание: Используя один и тот же тезис «Наша система предотвращает 99.9% кибератак», адаптируйте его для каждой из трех аудиторий, сделав акцент на их интересах».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой **промежуточной аттестации** является тестирование по итогам модуля 8:

1. **Какой основной принцип лежит в основе структурирования информации по методу Барбары Минто?**

А) Сообщение должно начинаться с второстепенных деталей, постепенно подводя к главному выводу.

В) Информацию следует подавать в строго хронологическом порядке событий.

С) Любое сообщение должно начинаться с главного вывода, а затем подкрепляться аргументами.

Д) Главную мысль лучше всего раскрывать в середине презентации для создания интриги.

2. **Что означает концепция «конгруэнтности» в невербальной коммуникации?**

А) Использование максимально сложных и разнообразных жестов для удержания внимания.

В) Соответствие между вербальным содержанием сообщения и его невербальным оформлением (жестами, мимикой, тоном).

С) Умение говорить громко и уверенно, чтобы доминировать в беседе.

Д) Способность быстро менять невербальные сигналы в зависимости от реакции аудитории.

3. **Модель аргументации FAB, предназначенная для усиления убедительности, включает последовательность:**

А) Факт-Анализ-Благоприятный исход

В) Проблема-Альтернатива-Выгода

С) Особенности-Преимущества-Выгоды

Д) Функция-Акцент-Баланс

4. **Что является главной целью практики «ментализации»?**

- A) Научиться быстро оценивать социальный статус собеседника.
- B) Развивать способность понимать внутренний мир другого человека, его чувства и мотивы, вместо поспешных суждений.
- C) Тренировать навыки публичных выступлений перед воображаемой аудиторией.
- D) Управлять эмоциями других людей в корыстных целях.

5. **Практика «Стоп-чек» в первую очередь направлена на развитие:**

- A) Социальных навыков и умения вести переговоры
- B) Самосознания — способности распознавать и называть свои текущие эмоции
- C) Эмпатии по отношению к коллегам
- D) Навыков публичной презентации

6. **Что означает принцип WIFM, который рекомендуется использовать в переговорах?**

- A) Необходимость сосредоточиться на выгодах для компании.
- B) Важность объяснения личной пользы для сотрудника от предлагаемых изменений.
- C) Требование ставить цели по методике SMART.
- D) Технику работы с возражениями путем их игнорирования.

7. **Что относится к «красной зоне» гибкости при подготовке к переговорам?**

- A) Параметры, в которых возможны незначительные корректировки.
- B) Аспекты, в которых руководитель готов к существенным уступкам.
- C) Условия, которые не подлежат обсуждению (например, требования законодательства).
- D) Вопросы, которые можно полностью делегировать сотруднику.

8. **Какой прием помогает преодолеть эмоциональные барьеры в ходе конфликта во время переговоров?**

- A) Дать собеседнику время успокоиться, прежде чем продолжить обсуждение.
- B) Усилить давление на сотрудника для скорейшего разрешения ситуации.
- C) Игнорировать эмоции и говорить только о фактах.
- D) Перейти к обсуждению других рабочих вопросов.

9. **Каков основной психологический смысл техники, когда руководитель предлагает сотруднику самому предложить варианты решения проблемы?**

- A) Снять с себя ответственность за возможный провал.
- B) Повысить вовлеченность и ответственность сотрудника за конечный результат.
- C) Сэкономить время на обсуждении.
- D) Проверить креативность подчиненного.

10. **Если при работе с возражением сотрудника руководитель говорит: «Я понимаю, что дополнительная нагрузка может вызывать беспокойство. Давайте обсудим, какие условия нужны для выполнения задачи», — какие две техники он совмещает?**

- A) Признание чувств и отделение эмоций от фактов с переводом в практическое русло.
- B) Принцип WIFM и технику активного слушания.
- C) Метод открытых вопросов и аргументированное изложение.
- D) Диагностику конфликта и поиск компромисса.

11. **Чем принципиально отличается манипуляция от убеждения?**

- A) Манипуляция всегда использует логику, а убеждение апеллирует к эмоциям.
- B) Манипуляция – это скрытое воздействие с использованием обмана или игры на эмоциях, в то время как убеждение открыто и основано на фактах.
- C) Убеждение направлено на пользу манипулятора, а манипуляция – на взаимную выгоду.
- D) Это синонимичные понятия, разница лишь в восприятии.

12. **Какой основной психологический смысл техники «Наблюдатель» для управления эмоциями? Выберите более одного варианта ответа.**

- A) Позволить эмоциям полностью захватить себя для более искренней реакции.
- B) Снизить стресс путем представления себя в безопасном месте.
- C) Проанализировать ситуацию более объективно, отделяя факты от эмоциональных реакций.
- D) Создать психологическую дистанцию, наблюдая за ситуацией как бы со стороны.

13. **Почему уточняющие вопросы (например, «Что именно кажется вам несерьезным?») являются эффективным способом противостояния манипуляции?**

- A) Они позволяют выиграть время для формулировки собственного контраргумента.
- B) Они переводят диалог в плоскость фактов и конкретики, лишая манипуляцию почвы.
- C) Они демонстрируют агрессию и позволяют запугать манипулятора.
- D) Они показывают согласие с позицией манипулятора.

14. **Что означает «эмоциональная децентрализация»?**

- A) Наблюдение за своими эмоциями со стороны, чтобы не позволить им руководить действиями.

- В) Полное подавление и игнорирование любых эмоций.
С) Переложение ответственности за свои эмоции на партнера по переговорам.
D) Сознательное усиление эмоций для давления на оппонента.

15. Если манипулятор создает искусственную срочность («Это ваш последний шанс»), какая ваша первоочередная реакция будет наиболее эффективной?

- A) Немедленно принять его условия, чтобы не упустить возможность.
B) Сделать паузу, чтобы сохранить самоконтроль, и задать уточняющий вопрос о причинах такой срочности.
C) Ответить аналогичным давлением, чтобы показать свою силу.
D) Прервать переговоры, так как это явный признак недобросовестности.

16. Какова основная цель техники переформулирования («Правильно ли я вас понял, что...») во время переговоров?

- A) Быстро перейти к следующему вопросу, не углубляясь в детали.
B) Продемонстрировать свое интеллектуальное превосходство над оппонентом.
C) Показать уважение, проверить понимание и избежать недопониманий.
D) Скрыть собственную неуверенность в обсуждаемом вопросе.

17. Почему этап письменной фиксации результатов переговоров считается критически важным?

- A) Он позволяет затянуть выполнение договоренностей.
B) Он служит гарантией, что обе стороны одинаково понимают достигнутые договоренности, предотвращая разночтения в будущем.
C) Он нужен только для сложных юридических сделок.
D) Он заменяет необходимость устного резюмирования в конце встречи.

18. Какой из приведенных примеров лучше всего иллюстрирует адаптацию ключевого сообщения под аудиторию инвесторов?

- A) «Наш новый инструмент позволит вашей команде работать более слаженно».
B) «Наш новый инструмент сокращает операционные расходы на 15% и обеспечивает возврат инвестиций в течение 12 месяцев».
C) «Наш новый инструмент поможет вашей команде завершать проекты на 20% быстрее».
D) «Мы рады представить вам наш новый продукт».

19. Что означает техника дыхания «4-7-8»?

- A) Это физиологический метод «перезагрузки» нервной системы для снижения волнения перед выступлением.
B) Это техника для улучшения дикции во время речи.
C) Это упражнение для увеличения громкости голоса.
D) Это метод для запоминания длинных цифр.

20. Какой из перечисленных вариантов точнее всего описывает суть техники «Мост» для ответа на сложный вопрос?

- A) Игнорировать вопрос и сразу перейти к ключевому сообщению.
B) Сделать комплимент задавшему вопрос, а затем извиниться и не отвечать.
C) Поблагодарить за вопрос и использовать его как переход к своему ключевому сообщению.
D) Подробно ответить на вопрос, а затем задать встречный вопрос аудитории.

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;
- дополнительные материалы к теме урока для самостоятельного изучения;
- практикумы для самостоятельной отработки полученных знаний.

Рабочая программа. Модуль 9. Психология управления.

Цель модуля – обеспечение знаниями о современных принципах и инструментах управления персоналом в организации, о HR-ролях и процессах системы управления персоналом в организации.

Задачи:

- раскрыть сущность и задачи психологии управления;
- познакомить обучающихся с историей и современным состоянием науки;
- освоить основные методы и направления исследований в психологии управления;
- научиться применять психологические знания для повышения эффективности управления;
- раскрыть понятие и элементы структуры управления;
- изучить различия между линейной, функциональной и матричной структурами;
- раскрыть, как структура управления влияет на эффективность организации;
- научиться анализировать и выбирать оптимальную структуру управления;
- раскрыть психологические аспекты управления персоналом;
- освоить методы диагностики и оценки сотрудников;
- изучить особенности мотивации и стимулирования сотрудников;
- научиться применять психологические знания для управления изменениями в организации;
- раскрыть роль и функции HR-службы в организации;
- изучить основные компетенции HR-специалиста;
- Освоить современные подходы к управлению человеческим ресурсом;
- научиться оценивать эффективность работы HR-служб;
- освоить принципы современного управления: децентрализация, самоуправление, целостность;
- раскрыть, что такое бирюзовые компании и их характеристики;
- изучить преимущества и недостатки бирюзовых организаций;
- научиться анализировать опыт внедрения бирюзовых принципов;
- раскрыть этапы процесса подбора персонала;
- изучить методы оценки кандидатов на вакансии;
- освоить принципы эффективной адаптации новых сотрудников;
- научиться оценивать влияние подбора и адаптации на эффективность работы организации;
- освоить цели и задачи оценки персонала;
- изучить методы оценки сотрудников: KPI, 360-градусная оценка, аттестация;
- раскрыть процедуру проведения аттестации и её значение;
- научиться применять результаты оценки в управлении персоналом;
- раскрыть современные подходы к обучению и развитию персонала;
- изучить виды и формы обучения сотрудников;
- освоить программу развития карьеры и её роль в организации;
- научиться оценивать эффективность обучения и развития;
- раскрыть понятие управления карьерой и его роль в организации;
- освоить этапы и инструменты управления карьерой сотрудников;
- изучить роль системы преемственности в организации;
- научиться планировать и развивать кадровый резерв;
- раскрыть понятие и значение управления талантами в организации;
- освоить методы выявления и развития талантов;
- изучить стратегии удержания талантливых сотрудников;
- научиться применять современную концепцию HCM (Human Capital Management).

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Психология управления как наука	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №65
2	Структура управления	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №66
3	Психология управления персоналом	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №67

4	Роли HR	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №68
5	Принципы современного управления. Бирюзовые компании	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №69
6	Подбор и адаптация сотрудников	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №70
7	Оценка персонала и аттестация	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №71
8	Развитие сотрудников и обучение	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №72
9	Управление карьерой и преемственность	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №73
10	Управление талантами	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №74
11	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		20	5	10	5	

Содержание программы:

Занятие 1. Психология управления как наука	<i>Видео-лекция</i>	Определение психологии управления и её предмет. Место психологии управления в системе наук о человеке и обществе. Историческое развитие психологии управления. Основные задачи и методы психологии управления.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №65
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Психология управления как наука».
Занятие 2. Структура управления	<i>Видео-лекция</i>	Понятие структуры управления и её элементы. Типы организационных структур: линейная, функциональная, матричная. Влияние структуры управления на эффективность организации. Современные тенденции в построении управленческих структур.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №66
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Структура управления».
Занятие 3. Психология управления персоналом	<i>Видео-лекция</i>	Основные направления психологии управления персоналом. Особенности мотивации и стимулирования сотрудников. Методы диагностики и оценки персонала. Психологические аспекты управления изменениями в организации.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №67
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Психология управления персоналом».
Занятие 4. Роли HR	<i>Видео-лекция</i>	Роль и функции HR-службы в организации. Основные компетенции HR-специалиста. Современные подходы к управлению человеческим ресурсом. Эволюция HR-функции в XXI веке.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №68
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Роли HR».
Занятие 5. Принципы современного управления. Бирюзовые компании	<i>Видео-лекция</i>	Принципы современного управления: децентрализация, самоуправление, целостность. Понятие бирюзовых компаний и их характеристики. Преимущества и недостатки бирюзовых организаций. Примеры успешного внедрения бирюзовых принципов.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №69
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Принципы современного управления. Бирюзовые компании».

Занятие 6. Подбор и адаптация сотрудников	<i>Видео-лекция</i>	Этапы процесса подбора персонала. Методы оценки кандидатов на вакансии. Принципы эффективной адаптации новых сотрудников. Влияние подбора и адаптации на эффективность работы организации.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №70
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Подбор и адаптация сотрудников». - Интервью по компетенциям (Метод STAR). - Тесты для оценки способностей кандидатов.
Занятие 7. Оценка персонала и аттестация	<i>Видео-лекция</i>	Цели и задачи оценки персонала. Методы оценки сотрудников: KPI, 360-градусная оценка, аттестация. Процедура проведения аттестации и её значение. Применение результатов оценки в управлении персоналом.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №71
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Оценка персонала и аттестация». - Как составить индивидуальный план развития (ИПР). - Метод оценки 360 градусов: как применять и как правильно составить опросник.
Занятие 8. Развитие сотрудников и обучение	<i>Видео-лекция</i>	Современные подходы к обучению и развитию персонала. Виды и формы обучения сотрудников. Программа развития карьеры и её роль в организации. Методы оценки эффективности обучения и развития.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №72
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Развитие сотрудников и обучение». - Как рассчитать окупаемость инвестиций в обучение.
Занятие 9. Управление карьерой и преемственность	<i>Видео-лекция</i>	Понятие управления карьерой и его роль в организации. Этапы и инструменты управления карьерой сотрудников. Роль системы преемственности в организации. Подходы к планированию и развитию кадрового резерва.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №73
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Управление карьерой и преемственность». - Как сформировать кадровый резерв.
Занятие 10. Управление талантами	<i>Видео-лекция</i>	Понятие и значение управления талантами в организации. Методы выявления и развития талантов. Стратегии удержания талантливых сотрудников. Современная концепция Human Capital Management (HCM).
	<i>Практика</i>	Практическое задание №74
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Управление талантами». - Способы оценки сотрудников: Матрица 9 box.

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 65:

- «1. Какие основные психологические законы влияют на процессы управления?
2. Какие методы исследования используются в психологии управления?
3. Каково значение психологии управления в современном бизнесе?»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 66:

- «1. Что такое структура управления и зачем она нужна организации?
2. Какие элементы включает в себя структура управления?
3. Представьте, что к вам обратился за помощью предприниматель. В его команде работает 10 человек и все они общаются только с ним, руководителем. Он чувствует себя вовлеченным во все процессы, но у него совершенно нет времени на стратегическое планирование бизнеса. Какие вопросы бы вы

задали? Какие вопросы бы вы задали? Какие вопросы бы вы задали? Какие вопросы бы вы задали?

задали этому предпринимателю? Какие действия по вашему мнению могли бы изменить ситуацию с его бизнесом?»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 67:

«1. Что изучает психология управления персоналом? Какие направления в ней существуют?

2. Чем отличаются мотивация и стимулирование персонала?

3. К вам обратился владелец компании. Он жалуется, что сотрудники совсем не хотят работать, приходят с опозданием и много времени просто болтаются без дела по офису. Какие вопросы вы бы задали этому бизнесмену? Возможно, вы бы хотели что-то узнать у его сотрудников? Каковы возможные причины низкой мотивации персонала в компании?»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 68:

«1. Какие основные функции выполняет HR-служба в организации?

2. Какой из современных подходов к управлению персоналом вам кажется наиболее важным/интересным? Почему?

3. Какие компетенции и качества HR-специалиста у вас есть?»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 69:

«1. Назовите основные характеристики бирюзовых компаний.

2. Как принципы современного управления реализуются в бирюзовых компаниях? Аргументируйте свой ответ.

3. Проанализируйте реальную компанию на ваш выбор (не упомянутую в уроке) и оцените, насколько близко ее практика управления соответствует характеристикам бирюзовой организации. Предложите рекомендации для преобразования ее в бирюзовую компанию? Насколько это возможно и почему?»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 70:

«1. Какие этапы включает эффективный процесс подбора персонала?

2. Перечислите три метода оценки кандидатов, применяемые бизнес-психологами.

3. Как бизнес-психолог составьте список вопросов для кандидата по методу STAR (вы можете использовать примеры вопросов из урока или составить свои).

Теперь, как кандидат на эту вакансию, расскажите о своих компетенциях, отвечая на вопросы, которые вы подготовили (вы можете претендовать как на место бизнес-психолога, так и на любую другую вакансию, с которой вы хорошо знакомы).

Проанализируйте свои ответы по основным блокам, оцените, насколько вы обладаете нужными компетенциями для заданной вакансии.»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 71:

«1. Что является целью оценки персонала? Верно ли, что на основе оценки можно принимать решение об увольнении?

2. В чём отличие оценки и аттестации персонала?

3. К вам как к бизнес-психологу обратился собственник небольшой клининговой компании. Он хочет понять, кто из его сотрудников работает хорошо, а кому нужна помощь, но при этом не понимает, как оценивать качество их работы, поскольку обязанности у всех сотрудников разные.

Предложите метод оценки и кратко опишите, как вы видите процедуру оценки – какая последовательность действий»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 72:

«1. Какие современные подходы к обучению и развитию персонала вы узнали из урока?

2. Приведите пример, когда обучение выгодно для компании, т.е. инвестиции в обучение окупались.

3. Напишите эссе на тему: «Роль обучения и развития сотрудников в достижении стратегических целей компании». Рассмотрите, как обучение влияет на производительность, мотивацию и удержание сотрудников. Объем эссе до 200 слов»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 73:

«1. Назовите по три преимущества управления карьерой для работодателей и для сотрудников?

2. Перечислите этапы формирования кадрового резерва.

3. Выберите любую рядовую (не руководящую!) должность (например, можете взять бизнес-психолога) и опишите для нее 2-3 траектории карьерного роста»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 74:

«1. Какие этапы включает процесс управления талантами?

2. Какие факторы влияют на выбор стратегии управления талантами в компании?

3. Изучите портреты сотрудников и предложите способы мотивации и поддержки для каждого из них, учитывая концепцию пяти языков любви (необязательный вопрос):

- Елена (45), бухгалтер.

Хобби — вязание и кулинария. Ее успокаивает возможность творчески выразить себя и поговорить по душам с близкими людьми. Нуждается в постоянном взаимодействии с руководителем или коллегами.

- Наталья (28), специалист по маркетинговым исследованиям.

Высокая работоспособность и нацеленность на конкретные результаты. Для нее важны ощутимые подтверждения успеха. Коллекционирует винтажные сумки.

- Максим (35), менеджер проекта.

Любит активный отдых, ходит в походы. В компании работает недавно, но уже успел себя проявить. Дважды участвовал в подготовке тимбилдинга. Готов тратить личное время на взаимодействие с коллегами вне рабочего процесса»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой **промежуточной аттестации** является тестирование по итогам модуля 9:

Вопрос 1

Что является основной целью психологии управления?

а) Изучение поведения людей в организациях и процессах управления.

б) Разработка новых технологий для бизнеса.

в) Управление финансовыми потоками компании.

г) Оптимизация производственных процессов.

Вопрос 2

Какие функции выполняет HR-служба в организации?

- а) Подбор персонала.
- б) Обучение сотрудников.
- в) Управление карьерой.
- г) Всё вышеперечисленное.

Вопрос 3

Что такое бирюзовые компании?

- а) Компании, которые используют только экологичные материалы.
- б) Компании с иерархической структурой управления.
- в) Компании, где сотрудники сами управляют процессами и принимают решения.
- г) Компании, которые работают в сфере IT.

Вопрос 4

Какие методы оценки сотрудников существуют?

- а) Аттестация.
- б) MBO (Management by Objectives).
- в) «360 градусов».
- г) Все вышеперечисленные.

Вопрос 5

Что такое программа развития карьеры?

- а) План, который помогает сотрудникам достигать карьерных целей.
- б) Программа, которая помогает сотрудникам увольняться.
- в) Программа, которая фокусируется только на обучении.
- г) Программа, которая не требует участия сотрудников.

Вопрос 6

Какие виды обучения сотрудников существуют?

- а) Внутреннее обучение.
- б) Внешнее обучение.
- в) Самообучение.
- г) Внутреннее, внешнее и самообучение.

Вопрос 7

Что такое управление талантами?

- а) Процесс управления финансами компании.
- б) Процесс поиска и удержания талантливых сотрудников.
- в) Процесс управления производственными процессами.
- г) Процесс управления маркетингом.

Вопрос 8

Какие принципы современного управления вы знаете?

- а) Строгая регламентация.
- б) Иерархичность и контроль.
- в) Гибкость и адаптивность.
- г) Только финансовые показатели.

Вопрос 9

Какие этапы включает процедура аттестации?

- а) Подготовка, проведение, анализ результатов.
- б) Планирование, бюджетирование, регламентация.
- в) Проведение, премирование, увольнение.
- г) Подготовка, проведение, обучение.

Вопрос 10

Какие методы оценки эффективности обучения существуют?

- а) Тестирование.
- б) Обратная связь от учащихся.
- в) Контроль динамики показателей KPI.

г) Все вышеперечисленные.

Вопрос 11

Что такое инклюзивный подход в управлении талантами?

- а) Только высоко перспективные работники участвуют в программе.
- б) Все сотрудники считаются талантливыми.
- в) Только руководители участвуют в программе.
- г) Только стажёры участвуют в программе.

Вопрос 12

Что такое «360 градусов» в контексте управления талантами?

- а) Оценка сотрудника только руководителем.
- б) Оценка сотрудника со стороны руководителей, коллег, подчиненных и клиентов.
- в) Оценка сотрудника самим собой.
- г) Оценка сотрудника коллегами и клиентами.

Вопрос 13

Что такое кадровый резерв?

- а) Сотрудники, которые не прошли аттестацию.
- б) Список сотрудников, которые могут быть уволены.
- в) Группа сотрудников, готовых к продвижению на более высокие должности.
- г) Сотрудники, которые работают на полставки.

Вопрос 14

Какая концепция управления персоналом рассматривает сотрудников как ценный актив компании, а не просто как рабочую силу?

- а) Традиционное управление человеческими ресурсами (HRM).
- б) Управление талантами (Talent Management).
- в) Современная концепция Human Capital Management (HCM).
- г) Бирюзовое управление.

Вопрос 15

Что такое структура управления?

- а) Это организационная модель, определяющая распределение полномочий, ответственности и коммуникаций внутри организации.
- б) Это система, которая определяет только стратегические цели компании.
- в) Это процесс, который фокусируется исключительно на финансовых аспектах бизнеса.
- г) Это набор правил, регулирующих только взаимодействие между сотрудниками.

Вопрос 16

Какие типы организационных структур существуют?

- а) Линейная, горизонтальная и функциональная.
- б) Линейная, функциональная, матричная, дивизиональная и проектная.
- в) Проектная, диагональная, вертикальная и функциональная.
- г) Матричная, дивизиональная, горизонтальная и вертикальная.

Вопрос 17

В чём цель адаптации персонала?

- а) Отсеять неподходящих кандидатов.
- б) Познакомить со всеми сотрудниками компании.
- в) Помочь новичку быстрее влиться в рабочий процесс.
- г) Выдать все доступы и пароли.

Вопрос 18

Какие методы используются на этапе подбора персонала?

- а) Аттестация, тестирование, адаптация.
- б) Психологические тесты, «оценка 360 градусов».
- в) Психологические и профессиональные тесты, интервью по компетенциям.
- г) Интервью, тестирование, аттестация.

Вопрос 19

Какие модели оценки эффективности обучения существуют?

- а) Модель Киркпатрика.
- б) Модель Филлипса.
- в) Модель Кауфмана.
- г) Все вышеперечисленные.

Вопрос 20

Что такое комбинированная стратегия в управлении талантами?

- а) Наём высококвалифицированных сотрудников.
- б) «Выращивание» талантов из штата.
- в) Сочетание найма и развития внутренних талантов.
- г) Фокус только на внешних кандидатах.

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;
- практикумы для самостоятельной отработки полученных знаний.

Рабочая программа. Модуль 10. Психология лидерства.

Цель модуля – обеспечение знаниями о концепциях, стилях лидерства, о теории мотивации и освоение инструментами управления стрессом и профилактики выгорания.

Задачи:

- раскрыть сущность и современные концепции лидерства;
- освоить различия между традиционным и современным подходами к лидерству;
- изучить основные теории и модели лидерства;
- раскрыть, как применять знания о лидерстве в профессиональной деятельности.
- раскрыть, как ценности, смыслы и идеалы лидера влияют на организацию;
- освоить влияние личностных качеств лидера на организационную культуру;
- изучить механизмы формирования организационных ценностей;
- научиться анализировать влияние личности лидера на развитие компании;
- освоить основные стили лидерства: авторитарный, демократический, либеральный;
- раскрыть преимущества и недостатки каждого стиля;
- изучить, как выбирать стиль лидерства в зависимости от ситуации;
- научиться применять соответствующий стиль в управленческой практике;
- раскрыть механизмы мотивации лидера и его сотрудников;
- освоить роль воли и целеполагания в лидерстве;
- изучить методы повышения волевого потенциала;
- научиться поддерживать и развивать мотивацию и волю в себе и других;
- раскрыть значение необходимости постоянного развития лидера;
- освоить методы и инструменты развития лидерских качеств;
- изучить программы развития лидеров в организациях;
- научиться создавать условия для развития лидерства в коллективе;
- раскрыть природу стресса и эмоционального выгорания;
- освоить методы диагностики и профилактики стресса;
- изучить способы борьбы с эмоциональным выгоранием;

- научиться управлять стрессом и поддерживать эмоциональное благополучие;
- раскрыть природу и виды кризисов в организации;
- освоить методы диагностики и предупреждения кризисов;
- изучить стратегии и алгоритмы работы с кризисами;
- научиться принимать эффективные решения в кризисных ситуациях.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Современные концепции лидерства	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №75
2	Влияние личности лидера (ценности, смыслы, идеалы) на организационную структуру	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №76
3	Стили лидерства	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №77
4	Мотивация и волевой потенциал лидера	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №78
5	Способы поддержания и развития лидера в организации	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №79
6	Управление стрессом и работа с эмоциональным выгоранием	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №80
7	Работа с кризисами	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №81
8	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		16	3,5	9	3,5	

Содержание программы:

Занятие 1. Современные концепции лидерства	<i>Видео-лекция</i>	Виды и уровни лидерства. Трансформационное и ситуационное лидерство. Атрибутивное и харизматическое лидерство. Определение лидерства способностью вдохновлять и направлять команду к достижению общих целей. Традиционные (авторитет, власть) и современные (харизма, видение будущего) концепции лидерства. Трансформационное лидерство и важность видения и вдохновения. Транзакционное лидерство как обмен вознаграждениями и наказаниями. Современные лидеры и важность проявления гибкости и адаптивности.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №75
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Современные концепции лидерства».
Занятие 2. Влияние личности лидера (ценности, смыслы, идеалы) на организационную структуру	<i>Видео-лекция</i>	Лидер и формирование своим примером ценностей и норм организации. Идеалы и представления лидера и как они влияют на миссию и стратегию компании. Личные качества лидера и задание тона всему коллективу. Негативные черты лидера и как они могут негативно сказаться на атмосфере в коллективе. Важность того, чтобы лидер действовал последовательно и соответствовал собственным декларациям.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №76
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Влияние личности лидера (ценности, смыслы, идеалы) на организационную структуру».

Занятие 3. Стили лидерства	<i>Видео-лекция</i>	Три основных стиля лидерства: авторитарный, демократический и либеральный и их характеристики. Смешанный стиль.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №77
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Стили лидерства».
Занятие 4. Мотивация и волевой потенциал лидера	<i>Видео-лекция</i>	Как настоящий лидер способен мотивировать команду на высокие достижения. Волевой потенциал и как он проявляется в способности преодолевать трудности и добиваться поставленных целей. Основа мотивация на положительных эмоциях и развитии внутренних резервов. Как эффективная мотивация стимулирует продуктивную деятельность и удовлетворение от работы. Важность сильной мотивации для эффективного лидерства.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №78
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Мотивация и волевой потенциал лидера».
Занятие 5. Способы поддержания и развития лидера в организации	<i>Видео-лекция</i>	Постоянное обучение и повышение квалификации. Наставничество и коучинг в развитии лидерских качеств. Предоставление самостоятельности и расширение зон ответственности. Поддержка инициативы и стремление к новаторству и их важность для постоянного развития. Внешняя экспертиза и регулярные оценки эффективности для лидерского роста.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №79
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Способы поддержания и развития лидера в организации».
Занятие 6. Управление стрессом и работа с эмоциональным выгоранием	<i>Видео-лекция</i>	Стресс в рабочем пространстве. Регулярная релаксация и отдых. Занятие спортом и медитация. Смена видов деятельности. Профессиональная поддержка психолога и когда она рекомендуется.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №80
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Управление стрессом и работа с эмоциональным выгоранием».
Занятие 7. Работа с кризисами	<i>Видео-лекция</i>	Кризисы. Главное правило работы с кризисом — быстрая реакция и прозрачность. Важность продемонстрировать уверенность и стойкость. Назначение специального антикризисного штаба. Анализ и выводы после завершения кризиса.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №81
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Работа с кризисами».

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 75:

«1. В чем ключевое различие между традиционным и современным подходами к лидерству с точки зрения источника власти?

2. Какой уровень лидерства по модели Максвелла является самым базовым и почему его влияние ограничено?

3. Ситуация: Основатель стартапа Мария обладает невероятной харизмой. На встречах с инвесторами она так ярко и эмоционально описывает будущее своего продукта, что люди «заражаются» ее верой и готовы вкладывать деньги. Внутри команды она создает атмосферу миссии, рискуя всем ради идеи.

Вопрос: К какой концепции современного лидерства относятся действия Марии? Назовите две ключевые черты такого лидера, которые она демонстрирует»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 76:

«1. Как ценности лидера влияют на формирование корпоративной культуры?

2. Какие три уровня культуры организации выделяет Эдгар Шейн?

3. Практическое задание:

На примере известных компаний покажите, как ценности и идеология основателей повлияли на корпоративную культуру и миссию этих компаний»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 77:

«1. В чем заключаются основные преимущества и недостатки авторитарного стиля лидерства?

2. Какие факторы должен учитывать лидер при выборе стиля управления согласно ситуации?

3. Ситуация: в IT-компании сложилась критическая ситуация: основной сервис перестал работать во время пиковой нагрузки. Команда разработки растеряна, клиенты пишут гневные отзывы.

Вопрос: какой стиль лидерства должен применить тимлид и какие конкретные действия предпринять?»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 78:

«1. В чем ключевое практическое различие между гигиеническими факторами и мотиваторами в двухфакторной теории Герцберга для лидера?

2. Согласно теории Самодетерминации, какие три базовые психологические потребности должны быть удовлетворены для возникновения устойчивой внутренней мотивации?

3. Ситуация: сотрудник Иван был одним из самых перспективных и инициативных специалистов в команде. Однако в последние месяцы его энтузиазм угас, он работает строго по инструкции и отказывается от сложных задач. При этом его зарплата остается на высоком конкурентном уровне.

Проанализируйте ситуацию с точки зрения изученных теорий мотивации. Что, скорее всего, произошло и какие действия может предпринять лидер?»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 79:

«1. В чем заключается ключевое различие между коучингом и наставничеством как инструментами развития лидера?

2. Опишите этапы цикла развития лидера и их взаимосвязь.

3. Ситуация: в крупной IT-компании заметили, что технические специалисты, становясь тимлидами, испытывают трудности в управлении командой. Они продолжают фокусироваться на технических задачах, вместо развития сотрудников.

Вопрос: используя модель 70:20:10, предложите комплексный план развития для таких лидеров»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 80:

«1. Опишите три ключевых компонента модели выгорания по Кристине Маслач.

2. В чем заключается основное различие между стрессом и эмоциональным выгоранием?

3. Ситуация: в отделе продаж крупной компании высокая текучесть кадров. Анализ показывает, что сотрудники работают с большим объемом клиентов, но не могут влиять на процессы и методы работы.

Вопрос: какие организационные изменения можно предложить, основываясь на модели Карасека?»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 81:

«1. Опишите четыре стадии жизненного цикла кризиса по модели Финка.

2. Какие типы кризисов выделяются в теории ситуативной кризисной коммуникации?

3. Ситуация: на производстве произошла авария с выбросом химических веществ. Есть пострадавшие, информация попала в СМИ.

Вопрос: какие стадии кризиса по Финку можно выделить в этой ситуации и какой должен быть состав антикризисного штаба?»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой **промежуточной аттестации** является тестирование по итогам модуля 10:

1. Согласно модели ситуационного лидерства Херси-Бланшара, какой стиль управления наиболее эффективен для работы с высокомотивированным, но неопытным новичком?

- A) Делегирование
- B) Участие (Поддержка)
- C) Продажа (Наставничество)
- D) Указания (Директивный стиль)

2. Концепция лидерства, которая основана на принципе «ты мне — я тебе» (вознаграждение за выполненную работу), называется:

- A) Трансформационное лидерство
- B) Харизматическое лидерство
- C) Атрибутивное лидерство
- D) Транзакционное лидерство

3. Руководитель отдела имеет авторитет только во время рабочего дня в рамках своих должностных инструкций. Сотрудники выполняют его распоряжения, но не проявляют особой инициативы. Какой уровень лидерства по Максвеллу демонстрирует этот руководитель?

- A) Уровень 2: «Отношения»
- B) Уровень 3: «Результаты»
- C) Уровень 1: «Должность»
- D) Уровень 5: «Личность»

4. Если лидер публично декларирует ценность «инновации», но на практике жестко наказывает за ошибки и отклонения от плана, в организации возникает...

- A) Когнитивный диссонанс
- B) Ценностный разрыв
- C) Риторическая триада
- D) Организационный конфликт

5. Поступки лидера, его реакция на кризисы и отношение к сотрудникам формируют...

- A) Формальную организационную структуру
- B) Штатное расписание компании
- C) Негласные правила поведения в организации
- D) Инвестиционную стратегию

6. В эксперименте Курта Левина какой стиль лидерства показал наивысшие результаты в качествах творческих решений?

- A) Авторитарный
- B) Либеральный
- C) Демократический
- D) Все показали одинаковые результаты

7. В какой ситуации авторитарный стиль управления является наиболее оправданным?

- A) При стратегическом планировании

- В) В условиях кризиса и чрезвычайной ситуации
- С) При работе с креативной командой
- Д) Во время мозгового штурма

8. Какой стиль лидерства предполагает, что лидер выступает в роли модератора и координатора?

- А) Авторитарный
- В) Либеральный
- С) Демократический
- Д) Все перечисленные

9. Какой стиль лидерства подходит для работы с высококвалифицированными экспертами, не нуждающимися в постоянном контроле?

- А) Авторитарный
- В) Демократический
- С) Либеральный
- Д) Ситуационный

10. Согласно двухфакторной теории Герцберга, повышение заработной платы сотруднику, который уже получает конкурентный доход, с большой вероятностью приведет к:

- А) Значительному и долгосрочному росту его мотивации и энтузиазма.
- В) Устранению потенциального источника недовольства, но не к росту мотивации.
- С) Активации его внутренних мотиваторов, таких как интерес к работе.
- Д) Снижению его потребности в признании и достижениях.

11. Концепция «истощения эго» говорит о том, что сила воли является ограниченным ресурсом. Какие два практических действия лидеру следует предпринять, основываясь на этом знании? Выберите два варианта ответа.

- А) Ставить максимально простые цели, чтобы избежать расходования воли.
- В) Проводить аудит задач, чтобы выявить действия, напрасно истощающие волевой ресурс.
- С) Делегировать рутинные решения и автоматизировать процессы для экономии воли.
- Д) Полностью отказаться от контроля над процессами в команде.

12. Модель HARD-целей, в отличие от SMART, делает особый акцент на:

- А) Логической стройности и измеримости результата.
- В) Технической сложности выполняемых задач.
- С) Эмоциональной вовлеченности и связи цели с личными ценностями.
- Д) Количестве ключевых показателей эффективности (KPI).

13. Какой метод оценки позволяет получить обратную связь от коллег, подчиненных и руководителя?

- А) Ассессмент-центр
- В) Тестирование
- С) Оценка 360 градусов
- Д) Собеседование

14. Что такое «растягивающие задания» в контексте развития лидера?

- А) Задачи, которые не требуют особых усилий
- В) Задачи, выходящие за рамки текущих компетенций
- С) Рутинные обязанности
- Д) Групповые тренинги

15. Какой инструмент развития направлен на раскрытие потенциала лидера через самоисследование и поиск собственных решений?

- А) Наставничество
- В) Коучинг
- С) Традиционное обучение
- Д) Лекции

16. Какой тип работы в модели «Запрос-Контроль» Карасека наиболее опасен для развития выгорания?

- А) Высокие требования низкий контроль
- В) Низкие требования высокий контроль

- С) Низкие требования низкий контроль
- Д) Высокие требования высокий контроль

17. Что предполагает техника «Поведенческая активация»?

- А) Полный отказ от профессиональной деятельности
- В) Постепенное увеличение активности через небольшие шаги
- С) Исключение физических нагрузок
- Д) Увеличение рабочей нагрузки для «привыкания»

18. Какой тип кризиса по теории ситуативной коммуникации возникает при кибератаке на компанию?

- А) Кризис виктимизации
- В) Кризис случайности
- С) Кризис преднамеренности
- Д) Технический кризис

19. Какие методы используются для профилактики и предупреждения кризисов? Выберите два варианта ответа.

- А) Стресс-тестирование
- В) Мозговой штурм
- С) Моделирование сценариев
- Д) Рекламная кампания

20. Какие элементы входят в принцип 3 «А» управления кризисами? Выберите два варианта ответа.

- А) Коммуникация
- В) Признание
- С) Действие
- Д) Отрицание

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;
- дополнительные материалы/дополнительная литература к теме урока для самостоятельного изучения.

Рабочая программа. Модуль 11. Психология развития в бизнесе.

Цель модуля – обеспечение знаниями о роли делегирования в работе руководителя, об ограничениях в делегировании и методах работы с ними, освоение инструментов тайм-менеджмента и применения их на практике при планировании дня, освоение навыков управлять изменениями в компании, знаний о кризисах развития и способах их преодоления.

Задачи:

- раскрыть роль и значение делегирования полномочий в деятельности руководителя;
- изучить преимущества и ограничения делегирования задач сотрудникам;
- научиться правильно выбирать задачи для делегирования и оценивать готовность исполнителей;
- освоить методы преодоления барьеров, возникающих при делегировании;
- раскрыть принципы рационального использования времени и расстановки приоритетов;
- освоить техники планирования и организации рабочего времени;

- изучить методы повышения личной эффективности и борьбы с прокрастинацией;
- научиться применять инструменты тайм-менеджмента для повышения продуктивности;
- раскрыть основные этапы жизненного цикла организации: рождение, рост, зрелость, упадок;
- изучить особенности каждого этапа и их влияние на стратегию компании;
- научиться анализировать текущее состояние компании и прогнозировать будущие изменения;
- освоить методы управления компанией на разных этапах жизненного цикла;
- раскрыть природу и причины изменений в организации;
- изучить методы диагностики потребности в изменениях и управления ими;
- освоить стратегии и алгоритмы внедрения изменений в компании;
- научиться минимизировать сопротивление изменениям и поддерживать сотрудников в периоды перемен;
- раскрыть природу и виды кризисов, возникающих в процессе развития компании;
- изучить признаки и причины кризисов развития;
- освоить методы диагностики и предотвращения кризисов;
- научиться разрабатывать и реализовывать антикризисные стратегии.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Делегирование: возможности и ограничения	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №82
2	Тайм-менеджмент	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №83
3	Жизненный цикл компании	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №84
4	Управление изменениями в компании	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №85
5	Кризисы развития	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №86
6	Тестирование по итогам модуля	1,5	-	1,5	-	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		9	2,5	4	2,5	

Содержание программы:

Занятие 1. Делегирование: возможности и ограничения	<i>Видео-лекция</i>	Делегирование полномочий — эффективный инструмент повышения продуктивности. Освобождение времени руководителя для решения стратегических задач. Риск потери контроля и ухудшения качества исполнения. Подбор исполнителей и грамотное распределение полномочий. Постоянный мониторинг и своевременная коррекция порученной работы.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №82
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Делегирование: возможности и ограничения».
Занятие 2. Тайм-менеджмент	<i>Видео-лекция</i>	Тайм-менеджмент и грамотное распределение рабочего времени. Эффективные техники, которые включают расстановку приоритетов и минимизацию отвлекающих факторов. График работы и его соответствие биологическому ритму конкретного человека. Необходимость планировать перерывы и отдых для сохранения работоспособности. Важность регулярного учета выполненной работы и анализа затрат времени.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №83
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Тайм-менеджмент».
Занятие 3.	<i>Видео-лекция</i>	Стадии развития компаний: рождение, рост, зрелость, упадок.

Жизненный цикл компании		Разные подходы к управлению на каждой стадии. Необходимость энергичного и смелого руководителя для молодых компаний. Стабильность и сохранение достигнутого уровня для зрелых компаний. Радикальные реформы и изменение стратегии в период упадка.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №84
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Жизненный цикл компании». - Инструменты анализа бизнеса.
Занятие 4. Управление изменениями в компании	<i>Видео-лекция</i>	Изменения и сопротивление со стороны сотрудников. Важность вовлечь персонал в процесс преобразований. Как постепенное введение нововведений уменьшает негативные эффекты. Почему новый проект должен быть понятен и доступен каждому сотруднику. Подробные разъяснения и инструктаж при значительных изменениях.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №85
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Управление изменениями в компании».
Занятие 5. Кризисы развития	<i>Видео-лекция</i>	Прохождение компании через ряд кризисов на протяжении своего существования. Причины кризисов: внешние и внутренние проблемы. Повышение нагрузки на менеджмент и персонал в период кризиса. Новый виток развития как положительный результат кризиса. Важность своевременно реагировать на признаки кризиса.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №86
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Кризисы развития».

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 82:

«1. Объясните, как вы понимаете, что такое делегирование и почему оно важно для развития бизнеса?»

2. Что чаще всего мешает руководителям делегировать?

3. Кейсовое задание: К вам обратился предприниматель, который ведёт бизнес на маркетплейсах. Он занимается всем - выбором товара, заказами, продвижением, аналитикой, отчётами. Он работает без выходных уже 6 месяцев и чувствует сильную усталость и апатию. Он подумывает закрыть бизнес. Какие вопросы вы зададите этому предпринимателю? Как он может изменить текущую ситуацию?»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 83:

«1. Как бизнес-психолог может помочь клиенту с тайм-менеджментом?»

2. Внедрите одну из техник тайм-менеджмента в свою жизнь. Какая это будет техника?

3. Практическое задание

Посчитайте, сколько времени вы ежедневно тратите на второстепенные задачи и отвлекающие факторы. Составьте план оптимизации своего графика с использованием техники Pomodoro или другого выбранного метода тайм-менеджмента»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 84:

«1. Назовите и охарактеризуйте основные стадии жизненного цикла компании.

2. Кратко опишите, какую роль играет бизнес-психолог на разных этапах жизненного цикла компании?

3. Практическое задание:

Представьте, что к вам обратился собственник бизнеса. Из разговора вы узнаете, что компания перешла от стадии роста к зрелости. Какие изменения в подходе к управлению и корпоративной культуре могут быть целесообразными на новом этапе? Создайте примерный план действий, который обеспечит дальнейшее развитие компании на стадии зрелости»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 85:

«1. Почему большинство изменений в компаниях оказываются неуспешными?

2. Что такое уравнение Бекхарда-Харриса и как оно используется для оценки вероятности успешных изменений?

3. Кейсовое задание

ООО «СтройСервис» долгое время работала без единой информационной системы управления заказами и взаимоотношениями с клиентами. Сейчас компания планирует внедрить CRM-систему, однако сотрудники испытывают беспокойство и скептически настроены относительно пользы новой системы. Некоторые специалисты выражают опасения, что придется тратить дополнительное время на освоение новой программы, тогда как вести базу клиентов в EXCEL их вполне устраивало.

Каким образом вы как бизнес-психолог можете помочь преодолеть сопротивление сотрудников и обеспечить успешное внедрение новой системы? Составьте список необходимых шагов»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 86:

«1. Что такое кризис развития организации и почему он возникает?

2. На каких стадиях развития бизнеса проходят кризисы развития согласно модели Ицхака Адизеса?

3. Практическое задание:

Проанализируйте реальные случаи известных компаний, которые столкнулись с кризисами развития. Используя модель Адизеса или Грейнера, определите, какую стадию кризиса прошла компания и какие методы были использованы для преодоления кризиса»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой **промежуточной аттестации** является тестирование по итогам модуля 11:

Вопрос 1

Какой основной документ определяет стандарты и принципы работы бизнес-психолога?

- А) Кодекс профессиональной этики
- В) Трудовой кодекс
- С) Гражданский кодекс
- D) Уголовный кодекс

Вопрос 2

Что из перечисленного относится к признакам кризиса развития компании?

- А) Устойчивый рост прибыли
- В) Потеря долей рынка
- С) Оптимизация процессов
- D) Активное привлечение новых клиентов

Вопрос 3

Какие задачи ставит перед собой руководитель на этапе роста компании?

- А) Сохранение существующего положения

- В) Расширение рынка и увеличение доли присутствия
- С) Радикальное сокращение издержек
- D) Ликвидация старых проектов

Вопрос 4

Какой стиль лидерства наиболее эффективен в условиях быстрых изменений и необходимости принятия нестандартных решений?

- А) Демократический
- В) Либеральный
- С) Трансформационный
- D) Авторитарный

Вопрос 5

Что называется делегированием в контексте управления организацией?

- А) Перемещение сотрудников между отделами
- В) Передача полномочий и ответственности нижестоящим сотрудникам
- С) Снижение заработной платы сотрудников
- D) Увольнение сотрудников

Вопрос 6

Какие этапы включает в себя жизненный цикл компании?

- А) Зарождение, взросление, старение
- В) Детство, юность, зрелость
- С) Зарождение, рост, зрелость, упадок
- D) Взлет, стабилизация, падение

Вопрос 7

Какая из перечисленных стратегий является оптимальным инструментом для снижения сопротивления сотрудников изменениям?

- А) Игнорирование недовольства сотрудников
- В) Привлечение сотрудников к участию в проекте изменений
- С) Угрозы увольнения
- D) Публичное наказание несогласных сотрудников

Вопрос 8

Какие основные функции выполняет корпоративная культура в организации?

- А) Уменьшение налоговых выплат
- В) Создание благоприятной атмосферы и повышение лояльности сотрудников
- С) Ускорение оборота капитала
- D) Привлечение государственных субсидий

Вопрос 9

Какую роль играет бизнес-психолог в процессе адаптации новых сотрудников?

- А) Только техническое обеспечение инфраструктуры
- В) Помогает новым сотрудникам влиться в коллектив и адаптироваться к корпоративной культуре
- С) Проводит финансовую отчетность
- D) Осуществляет юридическое сопровождение компании

Вопрос 10

Какие из перечисленных факторов приводят к появлению кризиса развития компании?

- А) Высокоэффективное управление
- В) Недостаточная мотивация сотрудников
- С) Постоянный приток инвестиций
- D) Стабильный рост прибыли

Вопрос 11

Какие задачи решают на этапе зрелости компании?

- А) Раскачка рынка и захват максимальной доли
- В) Быстрое внедрение новых технологий
- С) Сохранение достигнутых позиций и поддержание стабильности
- D) Начало ликвидации бизнеса

Вопрос 12

Что является главной функцией делегирования в организации?

- А) Экономия денежных средств
- В) Освобождение времени руководителя для стратегических задач
- С) Демотивация сотрудников
- D) Централизация управления

Вопрос 13

Какие методы диагностики изменений в компании обычно применяются?

- А) Почтовая переписка сотрудников
- В) Анкетирование и интервью
- С) Индивидуальные занятия йогой
- D) Произвольные догадки руководства

Вопрос 14

Что характерно для этапа упадка компании?

- А) Рост капитализации и прибыли
- В) Снижение заинтересованности сотрудников и ухудшение финансового положения
- С) Выход на международные рынки
- D) Рост инноваций и креативности

Вопрос 15

Какие элементы составляют структуру организации?

- А) Цвет стен и мебель в офисе
- В) Внешний облик сотрудников
- С) Система управления, организационные структуры и бизнес-процессы
- D) Количество праздников в году

Вопрос 16

Какая стратегия управления изменениями направлена на минимизацию сопротивления сотрудников?

- А) Незаметное внедрение изменений
- В) Всестороннее вовлечение сотрудников в процесс изменений
- С) Игнорирование мнений сотрудников
- D) Массовые увольнения несогласных сотрудников

Вопрос 17

Какие преимущества имеет мотивированная команда сотрудников?

- А) Низкая производительность
- В) Высокая мотивация и вовлеченность в работу
- С) Нежелание брать на себя ответственность
- D) Плохая дисциплина и несоблюдение обязательств

Вопрос 18

Какие действия предпринимает руководитель на этапе кризиса развития компании?

- А) Снижение зарплат сотрудников
- В) Прием новых сотрудников
- С) Радикальные реформы и изменения стратегии
- D) Постепенное снижение скорости принятия решений

Вопрос 19

Какие факторы влияют на успешность делегирования задач?

- А) Профессиональные навыки исполнителя и готовность к нагрузке
- В) Отсутствие мониторинга выполненных задач
- С) Невыплата бонусов сотрудникам
- D) Неучастие сотрудников в принятии решений

Вопрос 20

Что включает в себя понятие «психологический климат» в организации?

- А) Внутренняя обстановка и взаимоотношения в коллективе
- В) Архитектурный стиль здания
- С) Уровень налоговой нагрузки
- D) Географическое расположение офиса

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;
- дополнительные материалы к теме урока для самостоятельного изучения;
- практикумы для самостоятельной отработки полученных знаний.

Рабочая программа. Модуль 12. Психология стратегического мышления.

Цель модуля – обеспечение знаниями о понятиях, инструментах и подходах стратегического мышления а также способах его развития, обучение навыкам анализа кейсов, составления выводов по ним и дачи рекомендаций.

Задачи:

- раскрыть сущность и значение стратегического мышления в бизнесе;
- освоить основные принципы и подходы к стратегическому мышлению;
- изучить отличие стратегического мышления от оперативного и тактического;
- раскрыть механику принятия решений в управленческой деятельности;
- освоить основные инструменты стратегического анализа: SWOT, PESTLE, Porter's Five Forces;
- раскрыть, как использовать эти инструменты для оценки внешней и внутренней среды организации;
- изучить, как выбирать подходящие инструменты для конкретных ситуаций;
- научиться применять инструменты стратегического анализа для разработки стратегии компании;
- освоить различные подходы к стратегическому мышлению: классический, адаптивный, предпринимчивый;
- раскрыть различия между подходами и их применение в разных ситуациях;
- изучить, как выбрать подход, соответствующий особенностям организации и отрасли;
- научиться комбинировать подходы для создания комплексной стратегии;
- освоить методы и техники развития стратегического мышления;
- раскрыть, как развивать стратегическое мышление через чтение, обучение и опыт;
- изучить, как стимулировать развитие стратегического мышления у сотрудников;
- научиться применять техники развития стратегического мышления в своей деятельности;
- освоить примеры успешного применения стратегического мышления в реальных компаниях;
- понимать, как анализировать бизнес-кейсы с точки зрения стратегического мышления;
- изучить, как применять полученный опыт для разработки собственной стратегии;
- научиться анализировать ситуации и делать выводы на основе кейсов.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Стратегическое мышление	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №87

2	Ключевые инструменты стратегического мышления	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №88
3	Подходы в стратегическом мышлении	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №89
4	Способы развития стратегического мышления	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №90
5	Примеры стратегического мышления в бизнесе. Анализ кейсов	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №91
6	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		12	2,5	7	2,5	

Содержание программы:

Занятие 1. Стратегическое мышление	<i>Видео-лекция</i>	Направленность стратегического мышления на долгосрочные цели и перспективное развитие. Целостность взгляда и глобальность подходов. Как человек со стратегическим мышлением видит взаимосвязи между разными аспектами деятельности. Постоянный анализ внешней среды и оценка рисков. Продуманная стратегия, обеспечивающая устойчивое развитие, как результат стратегического мышления.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №87
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Стратегическое мышление». - Дополнительные материалы (практический аспект стратегического мышления).
Занятие 2. Ключевые инструменты стратегического мышления	<i>Видео-лекция</i>	SWOT-анализ (сильные и слабые стороны, возможности и угрозы). PESTEL-анализ (политические, экономические, социальные, технологические, экологические и правовые факторы). Matriz Ansoff для определения наилучшей стратегии расширения бизнеса. McKinsey Matrix для анализа ассортимента продукции. Бизнес-модель Канва. Матрица BCG и другие инструменты. Как инструменты стратегического мышления помогают глубже понять обстановку и принять взвешенные решения.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №88
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Ключевые инструменты стратегического мышления». - Дополнительные материалы (инструменты стратегического анализа в работе бизнес-психолога).
Занятие 3. Подходы в стратегическом мышлении	<i>Видео-лекция</i>	SMART-метод (цели должны быть Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound). Концепция пяти сил Портера (конкуренция, покупатели, поставщики, потенциальные новички, товары-заменители). Blue Ocean Strategy - подход, нацеленный на открытие новых рынков, свободных от жесткой конкуренции. Balanced Scorecard (BSC) для интеграции финансовых и нефинансовых показателей. VUCA-подход (Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity) для действия в нестабильной среде.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №89
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Подходы в стратегическом мышлении».
Занятие 4. Способы развития стратегического мышления	<i>Видео-лекция</i>	Важность систематических упражнений и тренингов по развитию стратегического мышления. Необходимость расширять кругозор и интересоваться смежными областями знаний. Регулярное обсуждение стратегических вопросов с коллегами и партнерами. Чтение литературы по менеджменту и бизнесу, изучение историй успеха. Прохождение специализированных курсов и участие в конференциях.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №90

	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Способы развития стратегического мышления».
Занятие 5. Примеры стратегического мышления в бизнесе. Анализ кейсов	<i>Видео-лекция</i>	Пример компании Apple, создавшей уникальный бренд благодаря стратегическому мышлению Стива Джобса. Пример Toyota, которая внедрила систему бережливого производства (Lean Production), что стало возможным благодаря дальновидности и стратегическому подходу. Пример компании Google, которая стала лидером IT-индустрии благодаря созданию уникальной корпоративной культуры и инвестициям в перспективные проекты. Как анализируя опыт мировых гигантов, мы можем увидеть общие черты успешного стратегического мышления: амбициозность, нестандартность, постоянное обновление.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №91
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Примеры стратегического мышления в бизнесе. Анализ кейсов».

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 87:

«1. В чём состоит ключевое отличие стратегического мышления от тактического?»

2. Назовите основные компоненты стратегического мышления.

3. Какие два практических метода (инструмента) для развития стратегического мышления вы могли бы применить в ближайшее время? Обоснуйте свой выбор»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 88:

«1. Коротко объясните, как расшифровывается аббревиатура SWOT в SWOT-анализе.

2. Перечислите ключевые инструменты стратегического мышления.

3. Какой из ключевых инструментов стратегического мышления оказался наиболее близок вам?

Как вы видите его применение в своей работе?»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 89:

«1. Перечислите подходы в стратегическом мышлении.

2. Коротко объясните, как расшифровывается аббревиатура VUCA в VUCA-подходе.

3. В чём заключается, с вашей точки зрения, основная психологическая задача бизнес-психолога при использовании концепции «Голубого океана?»»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 90:

«1. Назовите два-три способа выхода за рамки психологии через расширение кругозора при развитии стратегического мышления.

2. Назовите формы профессионального диалога.

3. Составьте небольшой личный план развития стратегического мышления на ближайший месяц, используя рекомендации из урока. Включите в него как минимум одну задачу, связанную с чтением, и одну — с практическим упражнением»

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 91:

«1. Назовите общие черты успешного стратегического мышления.

2. Приведите 2 примера (из урока), когда стратегическое мышление ведет к лидерству.
3. В чём заключалась ключевая стратегическая ошибка Kodak, приведшая компанию к упадку? Опишите, какое когнитивное искажение помешало её руководству адаптироваться к цифровой эпохе»
- Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.
- Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой **промежуточной аттестации** является тестирование по итогам модуля 12:

1. Какой вопрос является ключевым для стратегического мышления в отличие от тактического?

- а) Как эффективно выполнить задачу сегодня?
- б) Что мы хотим построить в будущем и зачем?
- в) Как решить эту конкретную проблему?
- г) Кто виноват в возникшей ситуации?

2. Какое когнитивное искажение эволюционно заставляет нас предпочитать немедленное, но меньшее вознаграждение отсроченному, но большему, и которое должно быть преодолено для стратегического мышления?

- а) Гиперболическое дисконтирование
- б) Эффект Даннинга-Крюгера
- в) Фундаментальная ошибка атрибуции
- г) Эффект ореола

3. Какой инструмент стратегического анализа предназначен для макроэкономического сканирования внешней среды и выявления «слепых зон»?

- а) SWOT-анализ
- б) Матрица Ансоффа
- в) PESTEL-анализ
- г) Business Model Canvas

4. В модели «Трёх горизонтов» проекты, представляющие собой перспективные идеи и эксперименты для долгосрочного роста, относятся к:

- а) Горизонту 3 (H3)
- б) Горизонту 2 (H2)
- в) Горизонту 1 (H1)
- г) Горизонту 0 (H0)

5. Согласно концепции «Голубого океана», что означает стратегия «Создать» (Create) в «Стратегической канве»?

- а) Исключить факторы, которые отрасль принимает как должное
- б) Поднять существующие факторы выше стандартов отрасли
- в) Создать факторы, которых никогда не было в отрасли
- г) Снизить инвестиции в некоторые факторы

6. Какая из перечисленных матриц оценивает бизнес-единицы по осям «Относительная доля рынка» и «Темпы роста рынка», классифицируя их на «Звезды», «Дойные коровы», «Темные лошади» и «Собаки»?

- а) Матрица Ансоффа
- б) Матрица BCG
- в) Матрица McKinsey/GE
- г) Матрица Портера

7. Какая из сил в модели пяти сил Портера отражает способность клиентов диктовать свои условия и цены?

- а) Конкуренция среди существующих игроков
- б) Угроза появления новых игроков
- в) Рыночная власть поставщиков
- г) Рыночная власть покупателей

8. С каким когнитивным искажением напрямую борется стратегическое мышление, помогая команде «подняться на высоту птичьего полета» и увидеть организацию как целостную систему?

- а) Эффект ореола
- б) Склонность к подтверждению

- в) Туннельное зрение
- г) Иллюзия контроля

9. Какой подход описывает бизнес-среду через характеристики Непостоянство (Volatility), Неопределенность (Uncertainty), Сложность (Complexity) и Неоднозначность (Ambiguity)?

- а) BSC (Сбалансированная система показателей)
- б) VUCA-подход
- в) Blue Ocean Strategy
- г) Lean Production

10. Какая из перспектив НЕ входит в Сбалансированную систему показателей (Balanced Scorecard - BSC)?

- а) Финансовая
- б) Клиентская
- в) Технологическая
- г) Обучение и развитие

11. Какой инструмент визуализирует бизнес-модель через 9 базовых блоков, таких как «Ценностные предложения» и «Потребительские сегменты»?

- а) Матрица Ансоффа
- б) PESTEL-анализ
- в) Матрица BCG
- г) Business Model Canvas

12. Что является главной ценностью Business Model Canvas с точки зрения бизнес-психолога?

- а) Создание общего языка и единой ментальной модели команды
- б) Точный расчет будущей прибыли
- в) Полное устранение рисков
- г) Автоматизация всех бизнес-процессов

13. Какой метод развития стратегического мышления предполагает регулярный разбор реальных бизнес-ситуаций с вопросами «Что бы вы сделали иначе?»

- а) Сценарное планирование
- б) Анализ кейс-стадии
- в) Участие в конференциях
- г) Составление ментальных карт

14. Какой подход в стратегическом мышлении предполагает создание нового, свободного от конкуренции рыночного пространства, где правила игры определяются вами, а не отраслью?

- а) Модель пяти сил Портера
- б) Бережливое производство
- в) Сбалансированная система показателей
- г) Стратегия голубого океана

15. Какой подход в развитии стратегического мышления предполагает фокусировку на текущей практике (Горизонт 1), развивающихся направлениях (Горизонт 2) и перспективных идеях (Горизонт 3)?

- а) Подход «Трёх горизонтов»
- б) Модель пяти сил Портера
- в) Сбалансированная система показателей
- г) VUCA-подход

16. Что является основной целью бизнес-психолога при фасилитации стратегической сессии с использованием инструментов вроде «Стратегической канвы»?

- а) Принять единственно верное решение за команду
- б) Создать психологическую безопасность для выдвижения идей и преодолеть группомыслие
- в) Доказать руководству его неправоту
- г) Минимизировать время, затраченное на обсуждение

17. Какая из перечисленных рекомендаций по развитию стратегического мышления направлена на «выход за рамки психологии»?

- а) Изучение основ маркетинга, финансов и технологий
- б) Ведение дневника мыслей

- в) Проведение поведенческих экспериментов
- г) Практика осознанности

18. В чем заключается ключевая психологическая задача бизнес-психолога при работе в VUCA-условиях?

- а) Гарантировать стабильность и предсказуемость
- б) Создать детальный план на 10 лет вперед
- в) Научить команду игнорировать внешние изменения
- г) Развивать толерантность к неопределенности и психологическую устойчивость

19. Какой инструмент помогает перевести миссию и стратегию компании в комплекс целей и показателей по четырем перспективам?

- а) Матрица Ансоффа
- б) SWOT-анализ
- в) Сбалансированная система показателей (BSC)
- г) Модель пяти сил Портера

20. Что является конечной целью развития стратегического мышления для бизнес-психолога?

- а) Стать единственным источником стратегических идей в компании
- б) Перейти от роли «скорой помощи» к роли архитектора устойчивых изменений и стратегического партнера
- в) Научиться самостоятельно проводить все виды финансового анализа
- г) Получить должность генерального директора

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;
- дополнительные материалы/дополнительная литература к теме урока для самостоятельного изучения.

Рабочая программа. Модуль 13. Работа бизнес-психолога: инструменты и техники.

Цель модуля – обеспечение знаниями о технологии консультирования, коучинга, тренинга, освоение навыков применения этих техник на практике.

Задачи:

- раскрыть сущность и задачи управленческого консультирования;
- изучить основные методы и техники управленческого консультирования;
- научиться применять консультирование для решения управленческих задач;
- освоить навыки диагностики и анализа управленческих проблем;
- раскрыть цели и задачи коучинга в организации;
- изучить основные модели и техники коучинга;
- научиться проводить индивидуальные и групповые коучинг-сессии;
- освоить навыки работы с запросами сотрудников и руководителей;
- раскрыть специфику коучинга топ-менеджеров;
- изучить методы и техники работы с первыми лицами организации;
- научиться диагностировать и решать управленческие проблемы первого лица;
- освоить методы создания и поддержания продуктивных отношений с высшими руководителями;
- раскрыть цели и задачи группового коучинга;
- изучить методы и техники работы с группой;

- научиться проводить групповые коучинг-сессии и поддерживать командную работу;
- освоить навыки управления групповым взаимодействием и решения конфликтов;
- раскрыть цели и задачи командного коучинга;
- изучить методы и техники командного коучинга;
- научиться развивать командные навыки и улучшать взаимодействие в коллективе;
- освоить навыки анализа и решения проблем в командной работе;
- раскрыть цели и задачи карьерного коучинга;
- изучить методы и техники карьерного коучинга;
- научиться помогать сотрудникам в определении карьерных целей и путей их достижения;
- освоить навыки консультирования по вопросам карьерного роста и развития;
- раскрыть цели и задачи стратегических сессий;
- изучить методы и техники проведения стратегических сессий;
- научиться организовывать и проводить стратегические сессии для первых лиц;
- освоить навыки фасилитации и модерации стратегических обсуждений;
- раскрыть цели и задачи психологического тренинга;
- изучить методы и техники проведения психологических тренингов;
- научиться разрабатывать и проводить психологические тренинги для сотрудников;
- освоить навыки диагностики и оценки результатов психологических тренингов;
- раскрыть цели и задачи коммуникативного тренинга;
- изучить методы и техники коммуникативного тренинга;
- научиться организовать и проводить коммуникативные тренинги для сотрудников;
- освоить навыки оценки и повышения коммуникативных навыков сотрудников;
- раскрыть цели и задачи тренинга по управлению изменениями;
- изучить методы и техники проведения тренинга по управлению изменениями;
- научиться разрабатывать и проводить тренинг по управлению изменениями;
- освоить навыки диагностики и оценки эффективности изменений в организации;
- раскрыть цели и задачи тренинга командообразования;
- изучить методы и техники командообразующего тренинга;
- научиться планировать и проводить тренинги по командообразованию;
- освоить навыки диагностики и оценки эффективности командной работы.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Управленческое консультирование	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №92
2	Коучинг в организации	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №93
3	Коучинг руководителей и первых лиц	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №94
4	Групповой коучинг	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №95
5	Командный коучинг	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №96
6	Карьерный коучинг	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №97
7	Стратегические сессии для лидеров и первых лиц	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №98
8	Психологический тренинг	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №99
9	Коммуникативный тренинг	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №100
10	Тренинг по управлению изменениями	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №101

11	Тренинг командообразования	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №102
12	Тестирование по итогам модуля / Отчет о работе в тройках	14,5	-	3	11,5	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		31	5,5	8,5	17	

Содержание программы:

Занятие 1. Управленческое консультирование	<i>Видео-лекция</i>	Консультирование руководства по вопросам повышения эффективности управления. Диагностика текущих проблем и выработка путей их решения. Использование интервью, наблюдения, тестирования для получения необходимой информации. Консалтинг. Результат консультирования — повышение управляемости и результативности компании.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №92
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Управленческое консультирование».
Занятие 2. Коучинг в организации	<i>Видео-лекция</i>	Коучинг — это целенаправленный процесс, позволяющий развить навыки сотрудников. Как бизнес-психолог помогает ставить реалистичные цели и достигать их. Регулярный мониторинг прогресса и предоставление обратной связи. Основа на сотрудничестве и доверительном отношении. Позитивные изменения в личном плане и в профессиональном росте сотрудников.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №93
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Коучинг в организации».
Занятие 3. Коучинг руководителей и первых лиц	<i>Видео-лекция</i>	Главные задачи — улучшение лидерских качеств и эффективности управления. Помощь с проблемами принятия решений и чрезмерной нагрузки. Развитие навыков критического мышления и быстрого реагирования на изменения. Создание пространства для рефлексии и анализа собственного поведения. Усиление управленческого потенциала руководителя.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №94
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Коучинг руководителей и первых лиц».
Занятие 4. Групповой коучинг	<i>Видео-лекция</i>	Эффективность совместной работы коллектива. Овладение техникой фасилитации. Разработка и внедрение совместных инициатив. Работа с группами сотрудников одновременно. Фокусировка на развитии навыков взаимодействия и координации. Повышение командной эффективности и продуктивности. Разрешение межличностных конфликтов и улучшение коммуникаций. Укрепление лидерских качеств и навыков управления проектами.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №95
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Групповой коучинг».
Занятие 5. Командный коучинг	<i>Видео-лекция</i>	Организация групповых сессий. Устранение препятствий и трудностей в командной работе. Укрепление взаимного доверия и сплочённости команды. Команда как единое целое, подлежащее улучшению. Работа над повышением синергии и снижением дисфункциональных проявлений. Совместная ответственность и взаимоуважение. Полезность формата для вновь сформированных команд или испытывающих серьезные трудности. Улучшение результатов всей команды и повышение общей эффективности.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №96

	<i>Самостоя- тельная ра- бота</i>	- Конспект «Командный коучинг».
Занятие 6. Карьерный коучинг	<i>Видео-лекция</i>	Ориентация на профессиональный успех. Понимание внутренних потребностей работника. Деятельность по развитию карьеры сотрудников. Помощь сотрудникам построить успешную карьеру и достичь высоких позиций. Разработка индивидуального плана развития и карьерного роста. Инструменты для преодоления преград и повышения конкурентоспособности. Улучшение профессионального самочувствия и удовлетворенности трудом. Регулярный мониторинг и поддержка для продвижения по карьерной лестнице.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №97
	<i>Самостоя- тельная ра- бота</i>	- Конспект «Карьерный коучинг». - Практические техники, которые используются в карьерном коучинге.
Занятие 7. Стратегические сессии для лидеров и первых лиц	<i>Видео-лекция</i>	Организация специальной встречи для выработки стратегического плана развития компании. Совместное определение приоритетов и постановка целей. Обмен мнениями и информацией. Укрепление единства команды и создание общего видения будущего. Резюме и выводы: фиксация и использование в повседневной деятельности компании.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №98
	<i>Самостоя- тельная ра- бота</i>	- Конспект «Стратегические сессии для лидеров и первых лиц». - Сценарии проведения стратегической сессии.
Занятие 8. Психологический тренинг	<i>Видео-лекция</i>	Психологический тренинг на развитие определенных навыков и компетенций. Активные методы обучения: лекции, дискуссии, упражнения. Тренинги на развитие эмоционального интеллекта, командообразование и лидерство. Оценка эффективности проведенного тренинга. Повышение коммуникативных навыков, эмоциональной стабильности и профессиональной подготовки сотрудников.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №99
	<i>Самостоя- тельная ра- бота</i>	- Конспект «Психологический тренинг». - Психогимнастические упражнения.
Занятие 9. Коммуникативный тренинг	<i>Видео-лекция</i>	Коммуникативные упражнения и приёмы. Работа с внутренними и внешними барьерами общения. Улучшение взаимопонимания в команде. Улучшение навыков общения и взаимодействия. Преодоление застенчивости и неуверенности. Освоение техник активного слушания и построения эффективных диалогов. Правильная подача информации и умелое использование риторических приемов. Формирование навыков публичного выступления и управления вниманием аудитории.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №100
	<i>Самостоя- тельная ра- бота</i>	- Конспект «Коммуникативный тренинг». - Технология ведения тренинга.
Занятие 10. Тренинг по управлению изменениями	<i>Видео-лекция</i>	Самостоятельное исследование внутреннего мира. Рост осознанности и ответственности. Преодоление ограничивающих убеждений. Внутренний рост и развитие личности. Обнаружение и устранение внутренних блоков и страхов. Поиск своего предназначения и движение вперед. Развитие эмоциональной устойчивости и открытости новому опыту. Повышение общего уровня удовлетворения жизнью и улучшение рабочих показателей.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №101
	<i>Самостоя- тельная ра- бота</i>	- Конспект «Тренинг личностного роста».

Занятие 11. Тренинг командообразования	Видео-лекция	Принципы формирования эффективной команды. Действия, направленные на формирование духа сотрудничества. Интерактивные мероприятия для объединения сотрудников. Специальные упражнения для укрепления единства команды. Тренировочный процесс на принципе совместного решения задач. Повышение уровня доверия и уважения друг к другу. Как по окончании тренинга участники начинают эффективнее сотрудничать и быстрее достигают поставленных целей. Важность периодического повтора тренингов.
	Практика	Практическое задание №102
	Самостоятельная работа	- Конспект «Тренинг командообразования».

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 92:

«1. Каковы основные этапы управленческого консультирования?

2. В чем заключается практическая ценность модели 7-S МакКинзи для диагностики организационных проблем?

3. Ситуация: после проведения тренинга по командообразованию руководитель хочет оценить его эффективность. Участие в тренинге приняли 15 менеджеров среднего звена.

Вопрос: разработайте программу оценки результативности по четырем уровням по аналогии с моделью Киркпатрика».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 93:

«1. Каким образом коучинг, нацеленный на развитие отдельного сотрудника, может принести измеримую пользу бизнесу в целом?

2. Представьте, что на этапе «Воля» модели GROW сотрудник сформулировал расплывчатый план действий: «Я постараюсь больше делегировать». Какие вопросы вы зададите, чтобы помочь ему превратить это в конкретные и измеримые шаги?

3. Ситуация: молодой и амбициозный менеджер Дмитрий был повышен до руководителя отдела. Прошло три месяца, но он продолжает выполнять значительную часть работы своих бывших коллег сам, объясняя это тем, что «так быстрее и надежнее». Его подчиненные демотивированы и не проявляют инициативы. Дмитрий в стрессе, так как не справляется с объемом.

Вопросы: используя модель SCORE, сформулируйте гипотезы о возможных Причинах поведения Дмитрия. Какую технику — «Колесо карьерного баланса» или «Шкалирование» — вы бы применили, чтобы помочь Дмитрию осознать дисбаланс в его роли? Обоснуйте. Какие открытые вопросы из этапа «Реальность» модели GROW помогут Дмитрию проанализировать последствия его микроменеджмента для команды?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 94:

«1. С какими основными ограничениями и сложностями сталкивается коуч, работая с первым лицом компании, по сравнению с коучингом линейных менеджеров?

2. Как можно использовать системный подход в коучинге, чтобы помочь руководителю увидеть связь между его стилем управления и проблемами во всей организации?

3. Ситуация: Владимир, генеральный директор производственной компании, описал свой запрос так: «Я тону в операционных вопросах. Каждый день — текущие проблемы, срочные заказы, разбор конфликтов между отделами. У меня совершенно нет времени на стратегическое развитие компании, хотя я

понимаю его критическую важность. Команда не проявляет инициативы, я вынужден все контролировать лично. Чувствую, что мы теряем конкурентные позиции. Что с этим делать?».

Вопрос: сделайте диагностику ситуации Владимира и составьте план коучинговой работы».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 95:

«1. Какие задачи должен решить коуч на этапе Формирования группы по модели Такмана, чтобы создать основу для последующей эффективной работы?

2. Как фасилитация отличается от классического инструктажа или обучения, и почему именно этот подход является основным в групповом коучинге?

3. Ситуация: в рамках тренинга по лидерству вы работаете с группой из 8 перспективных сотрудников. В группе явно выделились два неформальных лидера. Они постоянно спорят, перебивают друг друга, их комментарии носят слегка провокационный характер. Остальные участники либо молча наблюдают за этим «поединком», либо пытаются присоединиться к одной из сторон. Рабочая атмосфера под угрозой.

Вопросы для анализа:

Какую стадию групповой динамики описывает этот кейс, и в чем ключевая задача коуча на этой стадии?

Используя модель Томаса-Килманна, определите, какой стиль поведения в конфликте демонстрируют Мария и Алекс? Какой стиль вы будете стараться культивировать в группе?

Каким конкретным приемом вы можете структурировать дискуссию, чтобы снизить накал и дать слово другим участникам?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 96:

«1. Назовите две ключевые ситуации, когда командный коучинг наиболее эффективен.

2. Опишите этап «Интервенция» в рамках сессии командного коучинга.

3. Ситуация: перед коучем стоит команда отдела маркетинга. Формально все процессы отлажены, но креативность на нуле, инициативы не предлагаются. На совещаниях царит тихое согласие с мнением руководителя. При индивидуальных опросах выясняется, что сотрудники считают: «Здесь не принято критиковать идеи начальства» и «Лучше промолчать, чем предложить и провалиться».

Вопрос: опираясь на материалы урока, назовите:

Какую основную дисфункцию демонстрирует команда?

Какую диагностическую технику из урока можно применить, чтобы сделать эту дисфункцию видимой для всех участников?

К какой цели командного коучинга относится решение этой проблемы?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 97:

«1. Каковы двусторонние цели карьерного коучинга для сотрудника и для организации?

2. В чём заключается основная идея модели «Якорь карьеры» Эдгара Шейна и какова её практическая польза в коучинге?

3. Ситуация: сотрудник Алексей, талантливый инженер, в последнее время чувствует выгорание и неудовлетворенность. Он работает в компании 5 лет, показывает высокие результаты, но отказывается от предложений перейти на руководящую должность, говоря, что это «не его». При этом он жалуется на ощущение «потолка».

Вопрос: опираясь на материалы урока, проанализируйте, какой вероятный «якорь карьеры» у него может преобладать и почему? Какие могут быть варианты выхода из этого кризиса?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 98:

«1. Почему этап подготовки аналитических данных и их верификации является критически важным для успеха стратегической сессии?»

2. Каковы фундаментальные ограничения классического мозгового штурма как метода генерации идей на стратегической сессии и каким образом метод «6-3-5» преодолевает каждое из этих ограничений?»

3. Ситуация: на стратегической сессии технологической компании генеральный директор первым высказывает свою идею: «Я считаю, что наш главный стратегический приоритет на ближайшие 3 года — агрессивный выход на рынок Юго-Восточной Азии». После этого другие участники начинают в основном предлагать варианты реализации этой идеи, а альтернативные направления почти не рассматриваются.

Вопрос: опираясь на материалы урока проанализируйте, что в этой ситуации не так? Какой конкретный приём фасилитации следовало применить, чтобы его нейтрализовать?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 99:

«1. Объясните, в чем заключается принципиальное отличие психологического тренинга от традиционной лекции с точки зрения воздействия на три компонента обучения: знания, навыки и установки.

2. Опишите механизм работы цикла Колба в контексте проведения ролевой игры на тренинге. Как каждый этап цикла способствует трансформации опыта в устойчивый навык?»

3. Ситуация: в компании запускается программа развития лидерских качеств для руководителей среднего звена. После проведения тренинга по результатам оценки на уровне Обучения участники демонстрируют прекрасные знания моделей ситуационного лидерства. Однако через 3 месяца оценка 360° показывает, что 70% руководителей продолжают использовать авторитарный стиль управления.

Вопрос: проанализируйте возможные причины разрыва между усвоением знаний и изменением поведения. Какие элементы тренинга могли быть недостаточно проработаны для обеспечения переноса навыков в рабочую среду?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 100:

«1. Объясните, как модель Шеннона-Уивера помогает диагностировать причины неэффективной коммуникации в организации. Приведите пример бизнес-ситуации, где «шум» в канале связи привел к серьезным последствиям.

2. Опишите механизм работы Окна Джохари в контексте командного взаимодействия. Как расширение открытой зоны влияет на эффективность совместной работы?»

3. Ситуация: на тренинге участник отказывается выполнять упражнение «Активное слушание», говоря: «Я и так все прекрасно слышу, это пустая трата времени». Группа начинает сомневаться в полезности техники.

Вопрос: Как тренеру, используя модель «Айсберг», диагностировать тип барьера и применить техники из урока, чтобы вовлечь участника и продемонстрировать группе ценность метода?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 101:

«1. Опишите компоненты уравнения Бекхарда-Харриса ($D \times V \times F > R$) и объясните, почему произведение этих факторов должно быть больше сопротивления (R) для успеха изменений. Какова роль бизнес-психолога в работе с каждым из компонентов?»

2. Раскройте суть трех этапов модели управления изменениями Курта Левина («Размораживание», «Изменение», «Замораживание») с точки зрения психологических задач, решаемых на каждом из них.

3. Ситуация: компания-разработчик ПО проводит реорганизацию, объединяя два ранее конкурирующих отдела в единую кросс-функциональную команду. Формально изменения объявлены, проведен инструктаж по новым процессам. Проходит три месяца, и становится очевидно, что сотрудники

продолжают работать по старым схемам, избегая взаимодействия с бывшими «конкурентами». Объединенная команда существует лишь на бумаге. Руководство констатирует, что изменения «не прижились».

Задание: используя модель Курта Левина, определите, на каком именно этапе изменений была допущена ключевая ошибка. Обоснуйте свой ответ. Какие мероприятия (возможно, включая дополнительный тренинг) вы предложите для исправления ситуации и перевода изменений на стадию «Замораживания»?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 102:

«1. Раскройте суть модели пяти дисфункций команды Патрика Ленсиони.

2. Что такое техника дебрифинга и какова её роль в процессе обучения команды по циклу Колба? Опишите структуру проведения дебрифинга.

3. Ситуация: в отделе разработки программного обеспечения собрана команда из блестящих специалистов, однако работа буксует. Архитектор не слушает предложения разработчика, тестировщик постоянно находит ошибки и злит команду, а младший сотрудник боится задавать вопросы. Совещания превращаются в хаотичные споры или, наоборот, проходят в гробовом молчании.

Задание: проанализируйте ситуацию через призму модели Белбина. Какие роли, скорее всего, не представлены или подавлены в команде? Какие упражнения и техники вы предложите на тренинге, чтобы сбалансировать командные роли и улучшить взаимодействие?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой **промежуточной аттестации** является тестирование по итогам модуля 13 и отчет по практике в тройках:

1. Какой элемент модели Алмаз включает компетенции и мотивацию сотрудников?

- A) Структура
- B) Технологии
- C) Задачи
- D) Люди/Исполнители

2. Какой инструмент помогает анализировать внешние возможности и угрозы для компании?

- A) Модель Алмаз
- B) SWOT-анализ
- C) Модель 7-S
- D) Модель Киркпатрика

3. Какие два утверждения точно описывают принципиальные отличия коучинга от менторства?

Выберите два варианта ответа.

- A) Коуч делится личным опытом и даёт готовые решения, а ментор задаёт вопросы для самостоятельного поиска ответов.
- B) Коуч фокусируется на раскрытии потенциала клиента через вопросы, а ментор передаёт знания и опыт.
- C) Коуч работает с индивидуальными запросами, а ментор следует готовой программе обучения.
- D) Коуч и ментор используют одинаковые методы, но работают в разных сферах бизнеса.

4. Руководитель говорит: «Я уверен, что качество важнее скорости, даже если это требует дополнительных ресурсов». На каком уровне пирамиды Дилтса находится это убеждение?

- A) Миссия
- B) Убеждения и ценности
- C) Идентичность
- D) Способности

5. Руководитель погружен в операционные задачи, команда не проявляет инициативы. Согласно модели Адизеса (PAEI), какой наиболее вероятный дисбаланс управленческих ролей наблюдается?

- A) Слабо развиты роли Производителя и Администратора.
- B) Чрезмерно развиты роли Предпринимателя и Интегратора.

- С) Чрезмерно развиты роли Производителя и Администратора, слабо — Предпринимателя и Интегратора.
D) Все роли развиты гармонично, проблема носит внешний характер.

6. Какой инструмент коучинга помогает руководителю осознать и пересмотреть когнитивные фильтры (убеждения, ценности), через которые он воспринимает проблему, чтобы открыть новые варианты действий?

- A) Принцип Парето (80/20)
B) Круг компетенции
C) Анализ стейкхолдеров
D) Рамочный анализ

7. При переходе от этапа «Нормирование» к этапу «Функционирование» роль коуча меняется. Какое описание новой роли наиболее точно отражает суть этого изменения, согласно философии урока?

- A) Коуч переходит от нейтрального фасилитатора к активному участнику дискуссий, делясь своим экспертным мнением.
B) Коуч переходит от структурирования и управления процессами к минимальному вмешательству и поддержке автономной, эффективной работы группы.
C) Коуч переходит от решения межличностных конфликтов к фокусировке исключительно на содержательных задачах, полностью игнорируя динамику.
D) Коуч переходит от работы со всей группой к индивидуальному коучингу каждого участника в рамках группового пространства.

8. Техника «Системная линия времени» помогает команде проанализировать паттерны ее развития. На понимание какой ключевой характеристики функционирующей команды, в первую очередь направлен анализ этих паттернов?

- A) На способность команды к самокоррекции и гибкости, понимая, какие действия приводят к подъемам, а какие — к спадам.
B) На создание общего видения будущего, отталкиваясь от успешного опыта прошлого.
C) На выявление конкретного виновника прошлых неудач и кризисов.
D) На повышение личной ответственности каждого участника за его вклад в историю команды.

9. Сотрудник, проходящий коучинг, успешно выполнил план развития (получил сертификаты, освоил новые навыки), но субъективное «профессиональное самочувствие» не улучшилось, а в некоторых аспектах ухудшилось. Какой вывод о ситуации является наиболее верным?

- A) Коучинг прошел неудачно, так как не достигнут ключевой показатель успеха.
B) План развития, скорее всего, был технически правильным, но не был экзистенциально верным — он не затронул глубинные мотиваторы и ценности сотрудника, возможно, был навязан извне или не согласован с его «Якорем».
C) Сотрудник не приложил достаточных усилий для внутренних изменений, и это его вина.
D) Необходимо продолжить коучинг, уделив больше времени поддержке сотрудника.

10. Какой метод стратегического анализа наиболее эффективен для оценки фундаментальной привлекательности новой отрасли для компании?

- A) SWOT-анализ
B) PESTEL-анализ
C) Модель пяти сил Портера
D) Матрица McKinsey 7-S

11. На какой стадии групповой динамики по Такману тренер должен выступать в роли Медиатора и помогать группе конструктивно обсуждать конфликты?

- A) Формирование
B) Шторм
C) Нормирование
D) Исполнение

12. Сравнивая модели, можно выявить их взаимодополняемость. Какие два утверждения точно отражают связь между циклом Колба и моделью Киркпатрика в контексте обеспечения переноса навыков в работу? Выберите два варианта ответа.

- A) Уровень Киркпатрика «Поведение» (3) является прямым следствием успешного прохождения участниками этапа «Экспериментирование» в цикле Колба.
B) Уровень Киркпатрика «Реакция» (1) в значительной степени формируется на этапе «Рефлексия» цикла Колба, где участники осознают ценность полученного опыта.

- С) Уровень Киркпатрика «Обучение» (2) измеряет успешность прохождения участниками всех четырёх этапов цикла Колба в рамках тренинга.
- Д) Уровень Киркпатрика «Результаты» (4) напрямую зависит от качества проведённого на этапе «Конкретный опыт» цикла Колба упражнения.

13. Согласно модели Шеннона-Уивера, что понимается под «шумом» в процессе коммуникации?

- А) Только технические неполадки в канале связи.
- В) Любые помехи, искажающие сообщение, включая семантические разногласия и эмоциональное состояние.
- С) Исключительно невербальные сигналы, мешающие пониманию.
- Д) Фоновые звуки в офисе, не влияющие на смысл сообщения.

14. Какая техника направлена на работу с эмоциональными барьерами, такими как страх и неуверенность, путем изменения негативных установок на позитивные?

- А) Принцип пирамиды.
- В) Активное слушание.
- С) Рефрейминг.
- Д) Транзактный анализ.

15. Какая последовательность шагов является правильной в модели Ненасильственного Общения (ННО) М. Розенберга?

- А) Просьба, Наблюдение, Чувство, Потребность.
- В) Наблюдение, Чувство, Потребность, Просьба.
- С) Чувство, Наблюдение, Потребность, Просьба.
- Д) Потребность, Наблюдение, Чувство, Просьба.

16. Какие два метода из арсенала бизнес-психолога наиболее эффективно применять на этапе «Размораживания» по Левину для формирования осознания необходимости изменений? Выберите два варианта ответа.

- А) Проведение ролевых игр для отработки новых навыков.
- В) Использование «Квадрата Декарта» для анализа последствий бездействия.
- С) Разработка системы мотивации для закрепления новых норм.
- Д) Применение «Шкалы готовности» для выявления и обсуждения причин неудовлетворенности.

17. Модель управления изменениями Джона Коттера детализирует процесс Левина. Какие два шага из восьми напрямую соответствуют стадии «Замораживания» по Левину и направлены на закрепление результатов? Выберите два варианта ответа.

- А) Создание ощущения срочности.
- В) Закрепление достижений и дальнейшее продвижение.
- С) Институционализация новых подходов.
- Д) Формирование управляющей коалиции.

18. Согласно модели Курта Левина, на этапе «Изменение» ключевой задачей бизнес-психолога является:

- А) Создание мотивации к изменению через осознание неудовлетворенности текущим положением.
- В) Стабилизация новых норм поведения и их интеграция в корпоративную культуру.
- С) Активная поддержка сотрудников в процессе обучения и адаптации к новым моделям поведения.
- Д) Диагностика исключительно внешних организационных барьеров.

19. Согласно модели Патрика Ленсони, какая дисфункция является фундаментальной, лежащей в основе всех остальных проблем команды?

- А) Безразличие к результатам
- В) Уклонение от ответственности
- С) Отсутствие доверия
- Д) Боязнь конфликтов

20. Какой вопрос является ключевым на этапе «И что?» (Выводы) в структуре дебрифинга?

- А) «Какие чувства вы испытывали во время упражнения?»
- В) «Каковы были ваши пошаговые действия?»
- С) «Какой общий принцип успешного взаимодействия мы можем вывести из этого опыта?»
- Д) «Как мы применим этот вывод в работе над проектом «Х» на следующей неделе?»

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

При подготовке отчета необходимо ориентироваться на следующие вопросы:

- для практического освоения такого инструмента как коучинг, обучающимся предлагается провести 3-5 сессий в формате тройки (пары). При этом рекомендуется побывать в роли Коуча, Клиента и Наблюдателя. После необходимо подготовить отчёт о проведённой сессии, где обучающийся выступал в роли Коуча, опираясь на приведённую в задании структуру отчёта.

При подготовке отчета руководствуйтесь рекомендуемыми требованиями к отчету, размещенными на платформе.

Промежуточная аттестация в формате подготовки отчета оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к указанному заданию.

Критерии оценивания: все требования выполнены правильно в полном объёме.

Оценивание: зачёт/незачёт.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;
- практикумы для самостоятельной отработки полученных знаний.

Рабочая программа. Модуль 14. Работа с конфликтами.

Цель модуля – обеспечение навыками выбирать стратегии решения конфликтов, разрешать конфликты, предупреждать их, освоение роли медиатора конфликтов.

Задачи:

- раскрыть объект и предмет исследования конфликтологии;
- изучить основные методы изучения конфликтов;
- освоить классификации конфликтов и их типы;
- научиться применять знания для анализа и диагностики конфликтов;
- раскрыть структуру и динамику конфликтов;
- изучить методы диагностики конфликтов;
- научиться выявлять причины и предпосылки конфликтов;
- освоить навыки оценки глубины и остроты конфликта;
- раскрыть этапы развития конфликта;
- изучить стратегии предупреждения и разрешения конфликтов;
- научиться выбирать и применять оптимальные стратегии разрешения конфликтов;
- освоить навыки управления конфликтами на разных этапах;
- раскрыть природу и особенности внутриличностных и межличностных конфликтов;
- изучить причины и последствия таких конфликтов;
- научиться анализировать и диагностировать внутриличностные и межличностные конфликты;
- освоить методы их предупреждения и разрешения;
- раскрыть природу и особенности групповых конфликтов;
- изучить причины и последствия групповых конфликтов;
- научиться анализировать и диагностировать групповые конфликты;
- освоить методы управления и разрешения групповых конфликтов;
- раскрыть сущность и задачи медиации конфликтов;
- изучить принципы и методы медиации;
- научиться организовывать и проводить процедуры медиации;
- освоить навыки посреднической деятельности в конфликтных ситуациях.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Объект, предмет и методы исследования конфликтологии	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №103
2	Характеристика и диагностика конфликтов	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №104
3	Развитие конфликта, его предупреждение и стратегия разрешения	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №105
4	Внутриличностные и межличностные конфликты в организации	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №106
5	Группа и конфликт в организации	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №107
6	Медиация конфликтов	1,5	0,5	0,5	0,5	Практическое задание №108
7	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		11	3	5	3	

Содержание программы:

Занятие 1. Объект, предмет и методы исследования конфликтологии	<i>Видео-лекция</i>	Понятие конфликта и его элементы. Объекты и субъекты конфликта. Методы выявления и исследования конфликтов. Объект конфликтологии — это сами конфликты и связанные с ними явления. Предмет исследования -причины, природа и последствия конфликтов. Основные методы исследования: наблюдение, эксперимент, моделирование, анализ документов. Конфликтология и её связь с психологией, социологией и управлением. Задача исследователя — выявить причины и предложить способы решения конфликтов.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №103
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Объект, предмет и методы исследования конфликтологии».
Занятие 2. Характеристика и диагностика конфликтов	<i>Видео-лекция</i>	Диагностика возможных источников конфликтов. Глубокий анализ конфликтных ситуаций. Предварительная оценка степени опасности конфликта. Конфликты и их классификация по причинам, масштабам и последствиям. Причины конфликтов: личностные, материальные, статусные. Степень интенсивности конфликта от незначительных столкновений до глубоких антагонизмов. Диагностика: сбор информации и выявление глубинных причин конфликта. Важность вовремя заметить ранние признаки назревающего конфликта.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №104
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Характеристика и диагностика конфликтов».
Занятие 3. Развитие конфликта, его предупреждение и стратегия разрешения	<i>Видео-лекция</i>	Логика развития конфликта. Прогнозирование возможного исхода конфликта. Раннее выявление признаков начала конфликта. Стадии зарождения, эскалации и разрешения конфликта. Этап зарождения и предотвращение дальнейшего обострения. Основная стратегия разрешения — компромисс, уступки или сотрудничество. Методы игнорирования и подавления конфликта. Интеграция интересов всех сторон.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №105

	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Развитие конфликта, его предупреждение и стратегия разрешения».
Занятие 4. Внутриличностные и межличностные конфликты в организации	<i>Видео-лекция</i>	Виды конфликтов и их специфика. Пути урегулирования споров и разногласий. Предупреждение разобщённости в коллективе. Внутриличностные конфликты и связь с внутренним напряжением человека. Межличностные конфликты. Частые причины - различия в интересах, целях или взглядах. Внутриличностные конфликты и снижение работоспособности и ухудшение настроения. Разрешение межличностных конфликтов.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №106
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Внутриличностные и межличностные конфликты в организации».
Занятие 5. Группа и конфликт в организации	<i>Видео-лекция</i>	Роль формальных и неформальных лидеров. Мобилизация усилий членов группы. Формирование конструктивного взаимодействия. Группа как объединение людей с общими интересами и целями. Конфликты разного уровня между членами группы. Причины: недостаток ресурсов, несоответствие ожиданий и ролей. Как в большинстве случаев конфликты легко разрешаются усилиями руководителя. Помощь профессионального психолога или тренера.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №107
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Группа и конфликт в организации». - Пошаговый сценарий фасилитационной сессии для работы с групповым конфликтом.
Занятие 6. Медиация конфликтов	<i>Видео-лекция</i>	Процедура посредничества и урегулирование споров. Договорённость сторон путём посреднической деятельности. Нормативная база регулирования конфликтов. Медиация — это форма альтернативного разрешения конфликтов. Как третья сторона (медиатор) помогает сторонам прийти к соглашению. Цель медиации — восстановить мир и гармонию в коллективе. Уважительное отношение к обеим сторонам. Окончательное соглашение.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №108
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Медиация конфликтов». - Практические техники медиатора и проведение медиации.

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 103:

«1. Опишите три компонента «Треугольника конфликта» по Галтунгу и приведите по одному примеру каждого компонента в контексте рабочей среды.

2. Назовите и кратко охарактеризуйте четыре основных метода выявления и исследования конфликтов в организации.

3. Ситуация: два ведущих менеджера по продажам, Иван и Ольга, всегда конкурировали за лидерство в отделе. Конфликт был скрытым: они хвалили успехи друг друга при всех, но в частных беседах с руководством намекали на ошибки конкурента. Ситуация изменилась, когда генеральный директор объявил о вакансии начальника отдела продаж. На планерке Иван публично обвинил Ольгу в том, что она «переманила» его ключевого клиента, используя неэтичные методы.

Задание: проанализируйте динамику конфликта:

Какой фактор привел к переходу конфликта из скрытой формы в открытую?

К какому стилю поведения по модели Томаса-Килманна перешел Иван своим публичным обвинением?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 104:

«1. Как модель «Айсберг» иллюстрирует разрыв между позициями и интересами сторон в конфликте?

2. Охарактеризуйте три основные фазы эскалации конфликта по модели Ф. Глазля.

3. Ситуация: в проектной команде, работающей над запуском нового продукта, несколько недель назревало напряжение между тимлидом Анной и старшим разработчиком Петром из-за сроков и приоритетов задач. Их разногласия, которые сначала выливались в жаркие споры на планерках, теперь вышли за рамки их диалога. Петр начал активно жаловаться другим членам команды и руководителю смежного отдела на «некомпетентность и авторитарность» Анны, стремясь заручиться их поддержкой. Анна, в свою очередь, провела закрытую встречу с лояльными ей сотрудниками, где обсудила, как «нейтрализовать деструктивное влияние Петра на команду». На общей встрече при обсуждении очередного срыва дедлайна Петр публично заявил: «При таком руководстве, которое не способно слышать экспертов, у проекта нет будущего».

Вопрос: проанализируйте ситуацию и определите, на какой стадии эскалации по Глазлю находится данный конфликт. Обоснуйте свой ответ, указав конкретные признаки из кейса».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 105:

«1. В чем заключается ключевое различие между латентной и открытой фазой конфликта с точки зрения поведения участников?

2. Почему стратегия компромисса, несмотря на свою популярность, часто не приводит к полному и устойчивому разрешению конфликта?

3. Конфликт между двумя менеджерами по продажам, претендующими на одного перспективного клиента, перешёл в очный спор на общем совещании. Руководитель отдела продаж требует повлиять на ситуацию. Какую стратегию по модели Томаса-Киллмена следует применить в первую очередь и почему?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 106:

«1. Опишите суть модели «силового поля» К. Левина. Каков практический алгоритм работы бизнес-психолога с клиентом с использованием этой модели для разрешения внутриличностного конфликта?

2. Каковы ключевые стадии метода структурированного решения DECIDE и какую цель преследует каждая из них в процессе медиации межличностного конфликта?

3. Ситуация: в IT-компании конфликтуют руководитель отдела разработки Алексей и руководитель отдела маркетинга Ольга. Алексей настаивает, что все новые функции продукта должны быть полностью доработаны и протестированы перед релизом. Ольга требует выпустить обновление как можно скорее, чтобы опередить конкурентов. Переговоры зашли в тупик, каждая сторона обвиняет другую в непонимании бизнеса.

Вопрос: используя модель Фишера и Юри, определите, в чём заключаются позиции и каковы могут быть истинные интересы Алексея и Ольги. Как бизнес-психолог может помочь им выйти из тупика?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 107:

«1. Как модель GRPI помогает систематизировать диагностику причин группового конфликта? Опишите логику движения по уровням этой модели.

2. Почему расхождение между формальным и неформальным лидером является классической точкой потенциального группового конфликта?

3. Ситуация: проектная команда, созданная для разработки нового мобильного приложения, не может выйти на стабильный темп работы. Дизайнеры создают макеты, которые, по мнению разработчиков, невозможно реализовать в срок. Разработчики вносят изменения в функционал, не предупреждая

менеджера проекта и тестировщиков. Менеджер проекта постоянно сталкивается с тем, что сотрудники саботируют ежедневные стендапы, говоря, что они «неэффективны и отнимают время». Сроки по проекту горят, моральный дух в команде низкий.

Задание: используя модель GRPI, диагностируйте проблемы в проектной команде. Объясните, как проблема на одном уровне модели могла потянуть за собой проблемы на последующих. Предложите первоочередные меры для стабилизации ситуации».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 108:

«1. В чем заключается принципиальное отличие медиации от судебного разбирательства?

2. Какие четыре базовых принципа медиации и почему каждый из них критически важен для успеха процедуры?

3. Ситуация: два руководителя отделов — начальник отдела продаж и начальник отдела разработки — конфликтуют из-за приоритетов в работе. Продажи требуют быстрого внедрения новых функций для клиентов, разработка настаивает на качестве кода и соблюдении сроков тестирования. Конфликт дошел до открытого противостояния, их подчинённые начали саботировать совместные задачи.

Задание: разработайте план подготовки к медиации. Какие ключевые аспекты необходимо учесть на этапе предварительных интервью? Какие техники медиации будут наиболее эффективны на первых этапах совместной сессии?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой промежуточной аттестации является тестирование по итогам модуля 14:

1. Что является предметом конфликта?

- A) Конкретная материальная или духовная ценность, из-за которой ведется борьба
- B) Стороны, непосредственно вовлечённые в противоборство
- C) Объективно существующая проблема, вызывающая разногласия
- D) Конкретное действие, которое запускает фазу открытого противоборства

2. Какой из компонентов не входит в треугольник конфликта Галтунга?

- A) Поведение
- B) Противоречия
- C) Ресурсы
- D) Установки

3. Какие две оси составляют основу модели К. Томаса–Килманна?

- A) Агрессивность и пассивность
- B) Настойчивость и кооперативность
- C) Эмоциональность и рациональность
- D) Активность и реактивность

4. Согласно модели эскалации Ф. Глазля, фаза «Выиграть-Проиграть» включает стадии:

- A) Напряжение, дебаты, дела вместо слов.
- B) Стратегия угроз, ограниченные удары, тотальное уничтожение.
- C) Построение коалиций, потеря лица, стратегия угроз.
- D) Дебаты, построение коалиций, потеря лица.

5. На какой стадии эскалации конфликта по Глазлю стороны переходят от слов к действиям, демонстрируя пассивную агрессию или саботаж, но ещё сохраняя возможность относительно лёгкого урегулирования?

- A) Дебаты.
- B) Дела вместо слов.
- C) Построение коалиций.
- D) Стратегия угроз.

6. Какой инструмент диагностики конфликтов предполагает анализ причин по категориям Люди, Процессы, Среда, Управление?

- A) Модель Томаса-Килмана
- B) Техника Пять почему
- C) Модель Айсберг
- D) Диаграмма Исикава

7. Согласно матрице стейкхолдеров, какая группа участников конфликта обладает наибольшим потенциалом для обострения ситуации и требует незамедлительного вмешательства?

- A) Низкая сила / Низкий интерес
- B) Низкая сила / Высокий интерес
- C) Высокая сила / Низкий интерес
- D) Высокая сила / Высокий интерес

8. Стратегия «Избегание» в модели Томаса-Киллмена является признаком слабости и неэффективности. В каких ситуациях её применение, напротив, может быть профессионально оправдано?

- A) Когда предмет спора крайне важен для стратегии компании.
- B) Когда необходимо немедленно защитить критически важные интересы.
- C) Когда вовлечение в конфликт несёт большие риски, чем потенциальная выгода, или когда нужно время для остывания эмоций.
- D) Когда есть возможность быстро добиться взаимных уступок.

9. На стадии латентного конфликта один из потенциальных участников осознаёт противоречие и начинает эмоционально его переживать, что внешне проявляется в изменении поведения. Какова главная стратегическая цель вмешательства бизнес-психолога на этой конкретной стадии?

- A) Немедленно организовать переговоры между сторонами для открытого предъявления претензий.
- B) Жестко пресечь деструктивное поведение, чтобы оно не переросло в нечто большее.
- C) Перевести неосознанное или полусознанное противоречие в осознанное и управляемое обсуждение до того, как оно перейдет в открытую фазу.
- D) Провести полномасштабный анализ стейкхолдеров, так как конфликт уже созрел.

10. В креативном агентстве конфликтуют арт-директор и старший копирайтер. Арт-директор настаивает на радикальном визуальном решении, заявляя: «Этот макет — единственный, что соответствует брифу!». Копирайтер требует переделать макет, утверждая: «Текст в такой компоновке совершенно нечитаем!».

Вопрос: Какая техника будет наиболее полезна для перевода этого конфликта в конструктивное русло?

- A) Матрица стейкхолдеров
- B) Техника «Я-сообщений»
- C) Модель эскалации Глазла
- D) Стратегия избегания

11. Сотрудник Михаил, перфекционист, получил задание с жесткими сроками. Он понимает, что не успеет выполнить работу идеально, и это вызывает у него сильную тревогу, раздражительность и снижение продуктивности.

Вопрос: С каким типом внутриличностного конфликта столкнулся Михаил и какой метод работы будет наиболее уместен?

- A) Фрустрационный конфликт; метод активного слушания
- B) Конфликт самооценки; когнитивная реструктуризация
- C) Ценностно-нравственный конфликт; модель Фишера и Юри
- D) Мотивационный конфликт; техника «Я-сообщений»

12. Сотрудница Елена, высококвалифицированный специалист, получила предложение о повышении до руководителя отдела. Несмотря на внешнюю привлекательность (более высокая зарплата, статус), она неделю не может принять решение, испытывая тревогу и бессонницу. С какими двумя типами внутриличностных конфликтов может быть связана проблема Елены? Выберите два варианта ответа.

- A) «Приближение–Приближение» (выбор между двумя благами)
- B) «Избегание–Избегание» (выбор из двух зол)
- C) «Приближение–Избегание» (одна цель одновременно и привлекает, и отталкивает)
- D) Фрустрационный конфликт (непреодолимое внешнее препятствие)

13. При работе с затяжным межличностным конфликтом какой инструмент следует использовать в первую очередь для деэскалации напряжения?

- A) Активное слушание и техника Я-сообщений
- B) Стратегия избегания
- C) Модель силового поля
- D) Карта конфликта

14. Какой уровень модели GRPI является первостепенным при диагностике группового конфликта?

- A) Взаимодействия
- B) Процессы
- C) Роли
- D) Цели

15. Какой тип конфликта по предмету классификации всегда считается деструктивным?

- A) Конфликт задач
- B) Конфликт процессов
- C) Конфликт взаимоотношений
- D) Конфликт ресурсов

16. Какой инструмент наиболее эффективен для решения проблемы пересекающихся зон ответственности в групповом конфликте?

- A) Матрица RACI
- B) Модель GRPI
- C) Техника Один микрофон
- D) Метод силового поля

17. Какие два принципа медиации обеспечивают психологическую безопасность участников процесса? Выберите два варианта ответа.

- A) Добровольность
- B) Конфиденциальность
- C) Соблюдение временных рамок
- D) Нейтральность медиатора

18. Какие два аспекта обязательно должны быть отражены во вступительном слове медиатора? Выберите два варианта ответа.

- A) Мнение медиатора о сути конфликта
- B) Принципы медиации
- C) Профессиональный опыт медиатора
- D) Правила работы во время сессии

19. Какая техника помогает медиатору перевести эмоциональное высказывание стороны в конструктивное русло?

- A) Рефрейминг
- B) Зеркалирование
- C) Экранирование
- D) Игнорирование

20. Что должен сделать медиатор, если одна из сторон отказывается соблюдать правила медиации?

- A) Применить санкции
- B) Продолжить процедуру
- C) Прекратить медиацию
- D) Обратиться к руководству

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;
- практикумы для самостоятельной отработки полученных знаний.

Рабочая программа. Модуль 15. Психология продаж и переговоров.

Цель модуля – обеспечение знаниями о техниках продаж и ведения переговоров с клиентами и обеспечения навыков применения данных техник.

Задачи:

- познакомить обучающихся с физиологическими и психологическими аспектами восприятия товаров и рекламных сообщений;
- освоить методы влияния на покупательское поведение;
- научиться анализировать поведение покупателя на всех этапах приобретения продукта;
- научиться дифференцировать внутреннюю и внешнюю мотивацию покупок;
- развить уверенность в применении социально-демографической сегментации для увеличения продаж;
- познакомить обучающихся с этапами продаж и как переходить от одного к другому.
- овладение нестандартными техниками привлечения и удержания внимания покупателей;
- научиться применять психологические приёмы убеждения и противодействие эффекту "когнитивного диссонанса";
- научиться завоевывать доверие и уважение клиентов;
- научиться формировать доверительные отношения с покупателями;
- научиться качественно готовиться к ведению переговоров;
- овладение искусством начала переговоров и установления первоначального контакта;
- научиться вести основной этап переговоров, обсуждать условия и торговаться;
- раскрыть методы фиксации договорённостей и оформления соглашения;
- научиться применять методы и техники убеждающего воздействия;
- познакомить обучающихся с причинами возражений и скрытых желаний клиентов;
- овладение методами обработки возражений;
- научиться реагировать на сомнения клиентов с использованием эффективных стратегий;
- развить навык продолжить разговор даже после отказа клиента;
- научиться практическому применению лучших сценариев переговоров с неуверенными клиентами;
- раскрыть определение эмоционального интеллекта и его значение в продажах;
- научиться распознавать влияние эмоций на процесс продажи;
- овладение признаками высокого уровня эмоционального интеллекта;
- научиться развивать собственный эмоциональный интеллект;
- научиться применять эмоциональный интеллект для лучшего понимания клиентов и увеличения продаж;
- раскрыть сущность сервисного дизайна и его предназначение;
- овладение этапами проектирования качественных сервисов;
- научиться определить ценность клиентского опыта для бренда;
- научиться применять методы улучшения клиентского опыта;
- научиться анализировать успешные кейсы и извлекать из них опыт для улучшения собственного сервиса.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Психология потребителя	3	0,5	2	0,5	Практическое задание №109

2	Техники продаж и убеждения	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №110
3	Ведение переговоров	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №111
4	Работа с возражениями клиентов	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №112
5	Эмоциональный интеллект в продажах	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №113
6	Сервисный дизайн и клиентский опыт	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №114
7	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		14	3	8	3	

Содержание программы:

Занятие 1. Психология потребителя	<i>Видео-лекция</i>	Физиологические и психологические особенности восприятия рекламы и продуктов. Методы влияния на потребительское поведение. Четыре этапа покупки товара: осознание потребности, сбор информации, выбор и покупка, послепродажное удовлетворение. Мотивация покупателей: внутренняя и внешняя. Использование социально-демографических характеристик покупателя.
	<i>Практика</i>	Практическое задание № 109
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Психология потребителя». - Психология восприятия.
Занятие 2. Техники продаж и убеждения	<i>Видео-лекция</i>	Основные этапы продажи: подготовка, контакт, выявление потребностей, демонстрация преимуществ, заключение сделки. Нестандартные техники привлечения внимания и удержания интереса покупателя. Психологические приёмы убеждения, такие как раппорт, повторение аргументов, положительные эмоции. Эффект "когнитивного диссонанса" и его устранение. Способы завоевания доверия и уважения потенциальных клиентов.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №110
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Техники продаж и убеждения». - Этапы продаж и психологические приемы влияния на продажи.
Занятие 3. Ведение переговоров	<i>Видео-лекция</i>	Подготовка к переговорам: анализ оппонента, формулировка позиции, постановка целей. Начало переговоров: приветствие, установление контакта, ознакомление с ситуацией. Основной этап переговоров: обмен предложениями, обсуждение условий, торги. Завершение переговоров: фиксация договорённостей, оформление соглашений. Методы и техники убеждающего воздействия.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №111
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Ведение переговоров». - Стили переговоров.
Занятие 4. Работа с возражениями клиентов	<i>Видео-лекция</i>	Причина возражений и скрытые желания клиентов. Методы обработки возражений: активное слушание, переформулирование вопроса, предоставление дополнительной информации. Эффективные стратегии реагирования на возражения.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №112
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Работа с возражениями клиентов». - Сценарии переговоров с сомневающимися клиентами.
Занятие 5. Эмоциональный интеллект в продажах	<i>Видео-лекция</i>	Определение эмоционального интеллекта и его важность в продажах. Влияние эмоций продавца и покупателя на исход сделки. Признаки высокого уровня эмоционального интеллекта: саморегуляция, сочувствие, осознанность. Как развивать эмоциональный интеллект: упражнения и тренинги. Как использовать

		эмоциональный интеллект для лучшего понимания клиентов и увеличения объемов продаж.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №113
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Эмоциональный интеллект в продажах». - Основные модели эмоционального интеллекта.
Занятие 6. Сервисный дизайн и клиентский опыт	<i>Видео-лекция</i>	Что такое сервисный дизайн и зачем он нужен. Этапы проектирования качественного сервиса: исследование пользователей, прототипирование, тестирование. Понятие клиентского опыта и его ценность для бренда. Методы улучшения клиентского опыта: карты путей клиентов, персоны, сторителлинг. Кейсы успешного применения сервис-дизайна и положительного клиентского опыта.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №114
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Сервисный дизайн и клиентский опыт». - Сервисный дизайн глазами бизнес-психолога.

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 109:

«1. Опишите, как сочетаются физиологические и психологические аспекты в формировании первого впечатления о продукте. Какие конкретные механизмы задействованы на этом этапе?

2. Объясните, как эффект фрейминга и двухсистемная модель мышления Д. Канемана взаимосвязаны на практике при разработке рекламного сообщения или ценового предложения.

3. Покупатель стоит перед выбором между двумя кофемашинами. Одна — известного массового бренда, предлагается со скидкой и подарком (пачка кофе). Другая — менее раскрученного, но позиционирующегося как «профессиональный выбор для ценителей» бренда, по той же цене, но без бонусов.

Опишите, какую роль в этом выборе играет противоречие между внешней и внутренней мотивацией, и какой принцип влияния (Чалдини) использует каждый из брендов».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 110:

«1. Объясните психофизиологический механизм, лежащий в основе техники «сенсорных якорей». Почему её эффективность выходит за рамки простого визуального сопровождения?

2. Почему стратегия управления когнитивным диссонансом до совершения покупки (профилактика) принципиально отличается от стратегии работы с ним после сделки (устранение)? Опишите ключевые фокусы внимания в каждом случае.

3. На групповой онлайн-презентации нового софта для дизайнеров, спустя 15 минут, ведущий замечает, что вовлечённость аудитории падает: участники отводят взгляд от экрана. Опишите последовательность конкретных действий на основе методов привлечения и удержания внимания, которые можно применить в реальном времени, чтобы перезагрузить фокус группы».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 111:

«1. В чём заключается психологическое значение BATNA для переговорщика и как она влияет на процесс?

2. Каковы ключевые этапы анализа оппонента перед переговорами и какова цель каждого из них?

3. Ситуация: вы пришли на переговоры о продлении аренды офиса. Арендодатель сразу начинает разговор на повышенных тонах: «Цены на рынке выросли на 30%! Я не намерен продешевить. Или принимаете мои новые условия, или освобождаете помещение через месяц». Вы заинтересованы остаться, так как переезд будет очень затратным.

Задание: опишите, как можно отреагировать на такое начало, чтобы снизить накал и перевести разговор в конструктивное русло, используя принципы установления раппорта и Я-сообщений».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 112:

«1. В чём заключается основная психологическая причина возникновения возражений у клиента с точки зрения, рассмотренной в уроке?

2. На какие основные категории делятся возражения в представленной классификации и чем они характеризуются?

3. Ситуация: клиент, рассматривающий внедрение CRM-системы для своего отдела продаж, после презентации говорит: «Спасибо, это интересно, но у нас сейчас слишком много текущих задач, чтобы заниматься внедрением. Давайте свяжемся после Нового года». Однако из диалога ясно, что процесс продаж хаотичен, и проблема актуальна.

Вопрос: как должен действовать специалист, основываясь на материалах урока?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 113:

«1. Опишите, как работает феномен «эмоционального заражения» в процессе продажи и какую роль в этом процессе играет саморегуляция продавца.

2. Назовите и кратко охарактеризуйте две ключевые категории компетенций в модели эмоционального интеллекта Дэниела Гоулмана.

3. Во время демонстрации продукта клиент, скрестив руки на груди, задаёт много критических вопросов о надёжности и задаёт один, но очень детальный вопрос о интеграции с его внутренней системой. Как менеджеру, опираясь на модель применения ЭИ в сделке (цикл: Распознавание → Понимание → Адаптация → Воздействие), действовать в этой ситуации?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 114:

«1. Какую двойную задачу решает сервисный дизайн для бизнеса?

2. Какую модель лежит в основе процесса проектирования качественного сервиса и какие основные фазы она включает?

3. Ситуация: сеть кофеен разработала концепцию заказа через QR-код на столике с последующей доставкой напитков официантом. Пилотный запуск в одном кафе показал, что официанты путают заказы, так как система не показывает расположение столиков на кухонном экране, а клиенты часто сканируют QR-код с соседнего стола.

Задание: оцените, на каком этапе проектирования была допущена критическая ошибка. Какой уровень прототипирования следовало использовать, чтобы выявить эту проблему до запуска?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой промежуточной аттестации является тестирование по итогам модуля 15:

1. **Какую роль играет концепция «Нулевого момента истины» (ZMOT) в современной модели потребительского пути?**

А) Это момент первой физической встречи с продуктом в магазине, где ключевую роль играет дизайн упаковки.

В) Это этап, на котором потребитель, уже совершив покупку, ищет подтверждение правильности своего выбора.

С) Это фаза активного самостоятельного поиска и анализа информации о продукте (отзывы, обзоры) до прямого контакта с брендом или продавцом.

Д) Это стадия осознания потребности, которая запускается исключительно внешними рекламными триггерами.

2. Согласно двухсистемной модели Д. Канемана, большинство рекламных сообщений, использующих эмоциональные образы, слоганы и акценты на выгоде, в первую очередь обращены к:

- А) Системе 2, так как заставляют задуматься о преимуществах продукта.
- Б) Системе 1, так как она отвечает за быстрые, автоматические и эмоциональные реакции.
- В) Когнитивным искажениям, что является стратегической ошибкой в коммуникации.
- Г) Рациональной оценке альтернатив, которая следует за эмоциональным откликом.

3. Если маркетолог хочет использовать для продвижения нового приложения принцип «Социального доказательства» (по Р. Чалдини), какой из перечисленных приёмов будет наиболее точным воплощением этого принципа?

- А) Предложение ограниченного по времени бонуса за регистрацию.
- Б) Размещение на сайте цитат и рекомендаций от известных экспертов в этой области.
- В) Отображение счётчика количества активных пользователей или количества выполненных операций в реальном времени.
- Г) Персонализированное приветствие нового пользователя по имени в интерфейсе.

4. При разработке маркетинговой кампании для товара категории «премиум», ориентированного на статусное потребление, этичное применение каких принципов влияния по Р. Чалдини будет наиболее обоснованным? Выберите два варианта ответа.

- А) Дефицит.
- Б) Взаимность.
- В) Социальное доказательство.
- Г) Авторитет.

5. Какова основная психологическая цель модели SPIN в процессе продаж?

- А) Обеспечить чёткую структуру презентации продукта, перечисляя его характеристики, преимущества и выгоды.
- Б) Создать эмоциональный контраст между текущей проблемой клиента и идеальным будущим с помощью сторителлинга.
- В) Последовательно провести клиента через вопросы, которые приведут его к самостоятельному осознанию острой необходимости покупки.
- Г) Установить глубокий раппорт через подстройку к ценностям и репрезентативной системе клиента.

6. Какая стратегия является наиболее эффективной для профилактики когнитивного диссонанса у клиента до совершения покупки?

- А) Активное использование принципа взаимного обмена, предлагая значимый бонус или скидку.
- Б) Создание и закрепление положительных эмоциональных якорей, связанных с продуктом.
- В) Честное обсуждение не только преимуществ, но и ограничений продукта, формируя реалистичные ожидания.
- Г) Последующее усиление ценности выбора через благодарности и дополнительные доказательства правильности решения.

7. С точки зрения долгосрочного построения доверия, какие два фактора являются основополагающими и отличают его от ситуативного раппорта? Выберите два варианта ответа.

- А) Демонстрация искренней эмпатии, даже если это означает временный отказ от сиюминутной продажи в интересах клиента.
- Б) Безупречное владение техниками вербального и невербального отражения (мимика, поза, темп речи) в каждом диалоге.
- В) Надёжность, выражающаяся в абсолютной последовательности действий и выполнении всех, даже мелких, обещаний.
- Г) Умение использовать принцип дефицита, создавая у клиента ощущение уникальности предлагаемого ему условия.

8. Какой психологический принцип или техника описывает ситуацию, когда первое озвученное число (например, цена) неосознанно становится точкой отсчёта для всего последующего торга?

- А) Принцип взаимного обмена.
- Б) Якорный эффект.
- В) Транзактный анализ.
- Г) Метод «испорченной пластинки».

9. Какой из вопросов в модели SPIN направлен на исследование последствий проблемы и помогает понять глубину потребности оппонента?

- А) Ситуационные вопросы
- Б) Проблемные вопросы

- С) Извлекающие вопросы
- Д) Направляющие вопросы

10. Что является прямым следствием наличия у переговорщика сильной BATNA?

- А) Зона возможного соглашения (ZOPA) автоматически расширяется.
- В) Уверенность переговорщика возрастает, а страх срыва сделки снижается.
- С) Стиль переговоров обязательно становится соперничающим.
- Д) Интересы оппонента автоматически учитываются в большей степени.

11. Какова основная психологическая функция возражения клиента в процессе коммуникации?

- А) Демонстрация собственной компетентности и осведомлённости.
- В) Осознанный отказ от дальнейшего взаимодействия с продавцом.
- С) Запрос на дополнительную безопасность и информацию для снижения риска.
- Д) Проверка терпения и настойчивости специалиста.

12. Стратегия реагирования на возражения «Feel-Felt-Found» (Чувствуете-Чувствовали-Обнаружили) в первую очередь основана на:

- А) Технике жёсткого сравнения с предложениями конкурентов.
- В) Детальном разборе недостатков текущей ситуации клиента.
- С) Принципе социального доказательства и снижения психологической защиты.
- Д) Немедленном предложении скидки для ускорения сделки.

13. Какую технику рекомендуется применять на первом этапе обработки возражения для создания безопасной среды диалога?

- А) Активное слушание, включая эхо-технику и эмпатию.
- В) Стратегию дробления цены (фракционирование).
- С) Немедленное предоставление фактов и статистики.
- Д) Демонстрацию возврата на инвестиции (ROI).

14. Какова основная цель этапа «Ориентация на ценность» в стратегии «Уточнение, Выгода, Ценность» при работе с возражениями?

- А) Перечислить все функциональные характеристики услуги или продукта.
- В) Связать предложение с глубинными мотивами и приоритетами клиента.
- С) Сравнить стоимость предложения с ценами ключевых конкурентов.
- Д) Гарантировать клиенту минимальную цену на рынке.

15. Согласно модели Дэниела Гоулмана, к личным компетенциям эмоционального интеллекта относится:

- А) Эмпатия и навыки ведения переговоров.
- В) Самосознание, саморегуляция и мотивация.
- С) Умение выступать публично и работать в команде.
- Д) Знание продукта и рынка.

16. Какая модель эмоционального интеллекта рассматривает ЭИ как совокупность способностей, которые можно измерить, и часто используется в корпоративных тренингах из-за своей прикладной направленности?

- А) Модель способностей Майера – Карузо – Сэловея.
- В) Смешанная модель Рувена Бар-Она.
- С) Модель эмоциональных компетенций Холла.
- Д) Модель социального интеллекта.

17. Какой правильный порядок этапов цикла применения эмоционального интеллекта в конкретной сделке?

- А) Воздействие → Понимание → Адаптация → Распознавание.
- В) Распознавание → Понимание → Адаптация → Воздействие.
- С) Понимание → Распознавание → Воздействие → Адаптация.
- Д) Адаптация → Распознавание → Понимание → Воздействие.

18. Какова основная цель сервисного дизайна?

- А) Создание визуально привлекательных интерфейсов для цифровых продуктов.
- В) Оптимизация исключительно внутренних бизнес-процессов для снижения затрат.

- С) Создание услуг, которые являются полезными, удобными, эффективными и желаемыми для клиента.
- Д) Разработка маркетинговых стратегий для повышения узнаваемости бренда.

19. На этапе «Исследование» модели «Двойной алмаз» используются различные методы. Какие два из перечисленных методов помогают понять глубинные мотивы и реальное поведение клиентов? Выберите два варианта ответа.

- А) Jobs to Be Done (JTBD).
- В) Запуск полнофункциональной бета-версии сервиса.
- С) Теневое наблюдение.
- Д) Анализ только финансовой отчётности компании.

20. Какой из перечисленных принципов не является ключевым для сервисного дизайна?

- А) Ориентация на потребности людей (клиентов и сотрудников).
- В) Итеративность и цикличность процесса улучшений.
- С) Целостность, учитывающая все точки контакта и внутренние процессы.
- Д) Максимальная автоматизация всех процессов без участия человека.

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;
- дополнительные материалы/дополнительная литература к теме урока для самостоятельного изучения;
- практикумы для самостоятельной отработки полученных знаний.

Рабочая программа. Модуль 16. Политология в психологии бизнеса.

Цель модуля – обеспечение знаниями о влиянии политической системы на бизнес, освоение инструментов работы с политиками, навыков создания имиджа и кризисного управления.

Задачи:

- раскрыть структуру и функции политической системы государства;
- освоить анализ влияния политики на развитие бизнеса;
- изучить основные факторы, определяющие политические риски для бизнеса;
- научиться прогнозировать и учитывать политические риски в бизнес-планировании;
- раскрыть психологические качества, необходимые для политического лидерства;
- освоить анализ типов лидерства и их влияния на политическую деятельность;
- изучить роль харизмы и авторитета в политике;
- научиться оценивать и развивать лидерские качества политиков;
- раскрыть методы формирования имиджа политического лидера;
- освоить анализ роли харизмы в восприятии и влиянии политического лидера;
- изучить механизмы воздействия имиджа на общественное мнение;
- научиться применять технологии создания и поддержания позитивного имиджа;
- раскрыть основные методы и инструменты политического консалтинга;
- освоить анализ этапов проведения предвыборных кампаний;
- изучить роль СМИ и социальных сетей в политическом консалтинге;
- научиться оценивать эффективность политических стратегий;
- раскрыть психологические аспекты принятия политических решений;
- освоить анализ когнитивных искажений и предвзятых представлений в политике;

- изучить влияние эмоций и интуиции на политические решения;
- научиться применять методы рационального принятия решений в политике;
- раскрыть природу и причины политических кризисов;
- освоить методы и стратегии кризисного управления;
- изучить роль коммуникации в управлении политическим кризисом;
- научиться применять навыки антикризисного реагирования и посткризисного восстановления.

Объем модуля:

№ занятия	Наименование тем и модулей	Общая трудоёмкость, в акад. час	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
			Лекции	Практика	Самост. работа	
1	Политическая система и её влияние на бизнес	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №115
2	Психологические основы политического лидерства	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №116
3	Имидж и харизма политического лидера	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №117
4	Технологии политического консалтинга	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №118
5	Психологические механизмы принятия политических решений	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №119
6	Кризисное управление в политической среде	2	0,5	1	0,5	Практическое задание №120
7	Тестирование по итогам модуля	2	-	2	-	Промежуточная аттестация
ИТОГО:		14	3	8	3	

Содержание программы:

Занятие 1. Политическая система и её влияние на бизнес	<i>Видео-лекция</i>	Структура и устройство политической системы государства. Влияние государственной политики на развитие бизнеса. Механизмы взаимодействия бизнеса и власти. Основные факторы, определяющие политические риски для бизнеса.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №115
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Политическая система и её влияние на бизнес».
Занятие 2. Психологические основы политического лидерства	<i>Видео-лекция</i>	Психологические качества, необходимые для политического лидерства. Типы лидерства и их влияния на политическую деятельность. Роли харизмы и авторитета в политике. Методы оценки и развития лидерских качеств политиков.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №116
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Психологические основы политического лидерства».
Занятие 3. Формирование имиджа политического лидера. Харизма руководителя и её роль	<i>Видео-лекция</i>	Методы формирования имиджа политического лидера. Роль харизмы в восприятии и влиянии политического лидера. Механизмы воздействия имиджа на общественное мнение. Технологии создания и поддержания позитивного имиджа.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №117
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Формирование имиджа политического лидера. Харизма руководителя и её роль».
Занятие 4. Технологии политического консалтинга	<i>Видео-лекция</i>	Основные методы и инструментов политического консалтинга. Этапы проведения предвыборных кампаний. Роль СМИ и социальных сетей в политическом консалтинге. Методика оценки эффективности политических стратегий.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №118

	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Технологии политического консалтинга».
Занятие 5. Психологические механизмы принятия политических решений	<i>Видео-лекция</i>	Психологические аспекты принятия политических решений. Когнитивные искажения и предвзятые представления в политике. Влияние эмоций и интуиции на политические решения. Методы рационального принятия решений в политике.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №119
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Психологические механизмы принятия политических решений».
Занятие 6. Кризисное управление в политической среде	<i>Видео-лекция</i>	Природа и причины политических кризисов. Методы и стратегии кризисного управления. Роли коммуникации в управлении политическим кризисом. Навыки антикризисного реагирования и посткризисного восстановления.
	<i>Практика</i>	Практическое задание №120
	<i>Самостоятельная работа</i>	- Конспект «Кризисное управление в политической среде».

Оценочные материалы

В модуле предусмотрен текущий контроль и промежуточная аттестация.

Формой **текущего контроля** являются практические задания:

Практическое задание № 115:

«1. Что такое политическая система государства и какие элементы в неё входят?

2. Какие основные типы политических режимов существуют и как они влияют на развитие бизнеса?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 116:

«1. Какие психологические качества необходимы для успешного политического лидерства?

2. Охарактеризуйте три типа лидерства по классификации Макса Вебера.

3. Практическое задание: Выберите одного из известных политических деятелей современности (например, Владимира Путина, Джо Байдена, Ангелу Меркель) и проведите анализ его лидерских качеств с точки зрения предложенных в уроке критериев. Укажите, какие из них наиболее ярко выражены и как они влияют на его политическую деятельность».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 117:

«1. Что такое имидж политического лидера и какие факторы влияют на его формирование?

2. Какие методы используются для создания позитивного имиджа?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 118:

«1. Что такое политическое консультирование и какие задачи оно решает?

2. Какие этапы включает в себя предвыборная кампания?

3. Вспомните последнюю предвыборную кампанию, с которой вы сталкивались в кино или реальной жизни. Какие методы ведения предвыборной кампании были задействованы, какие инструменты использовались?».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 119:

- «1. Какие эмоции влияют на политические решения и как они это делают?
2. Что такое когнитивные искажения и как они влияют на принятие политических решений?
3. Проанализируйте политическую кампанию, которая вам известна, с точки зрения влияния эмоций и когнитивных искажений на принятие решений избирателями. Определите, какие эмоции и когнитивные искажения использовались в кампании и как они повлияли на ее исход».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Практическое задание № 120:

- «1. Что такое политический кризис и какие причины его вызывают?
2. Какие методы используются для управления политическим кризисом?
3. Практическое задание: Проанализируйте политический кризис, который вам известен (например, кризис власти в какой-либо стране или международный конфликт). Определите его причины, методы управления и роль коммуникации в его разрешении».

Ответы необходимо прикрепить в поле для ответа на платформе обучения.

Вопросы практического задания размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Формой **промежуточной аттестации** является тестирование по итогам модуля 16:

Вопрос 1

Что такое политическая система государства?

- A) Совокупность органов власти и институтов, управляющих обществом.
- B) Система экономических отношений в стране.
- C) Структура международных отношений.
- D) Организационная структура бизнеса.

Вопрос 2

Какие основные типы политических режимов существуют?

- A) Демократический, авторитарный, тоталитарный.
- B) Феодальный, капиталистический, социалистический.
- C) Монархический, республиканский, парламентский.
- D) Либеральный, консервативный, радикальный.

Вопрос 3

Что такое политическое консультирование?

- A) Деятельность, направленная на продвижение коммерческих продуктов и услуг.
- B) Профессиональная деятельность, нацеленная на оказание консультационных услуг политическим субъектам для достижения их целей.
- C) Научное исследование политических процессов без оказания непосредственной помощи.
- D) Организация массовых мероприятий культурно-развлекательного характера.

Вопрос 4

Какие эмоции влияют на политические решения?

- A) Печаль, отвращение, презрение.
- B) Любовь, радость, удивление.
- C) Страх, гнев, надежда.
- D) Уверенность, спокойствие, безразличие.

Вопрос 5

Что такое когнитивные искажения?

- A) Систематические ошибки в мышлении.
- B) Физические травмы мозга.
- C) Эмоциональные расстройства.
- D) Нарушения памяти.

Вопрос 6**Какие методы используются для снижения когнитивных искажений?**

- A) Повышение осведомленности, метод «от противного», привлечение «адвоката дьявола».
- B) Игнорирование проблемы, перекладывание ответственности.
- C) Увеличение количества информации, выборочный анализ.
- D) Абстрагирование от внешних источников информации.

Вопрос 7**Что такое политический кризис?**

- A) Стабильное состояние политической системы.
- B) Нарушение стабильности и возникновение конфликтов в политической системе.
- C) Период экономического роста.
- D) Улучшение международных отношений.

Вопрос 8**Какие методы используются для управления политическим кризисом?**

- A) Игнорирование проблемы, отказ от коммуникации.
- B) Централизация принятия решений, разработка нормативных актов.
- C) Усиление репрессий, ограничение свободы слова.
- D) Полная смена политического курса без анализа.

Вопрос 9**Какую роль играет коммуникация в кризисном управлении?**

- A) Второстепенную, так как важнее действия, а не слова.
- B) Центральную, так как она помогает формировать общественное мнение и доверие.
- C) Отсутствует, поскольку в кризисе коммуникация неэффективна.
- D) Негативную, так как любая коммуникация усугубляет кризис.

Вопрос 10**Какие навыки необходимы для антикризисного реагирования?**

- A) Скорость принятия решений, аналитические навыки, стрессоустойчивость.
- B) Медлительность, избегание ответственности, эмоциональная нестабильность.
- C) Игнорирование фактов, принятие решений на основе эмоций.
- D) Отказ от делегирования полномочий, изоляция от команды.

Вопрос 11**Какие инструменты используются для разработки предвыборной стратегии?**

- A) Формирование ключевых сообщений, выбор каналов коммуникации, планирование мероприятий.
- B) Создание художественных произведений, театральные постановки, музыкальное оформление.
- C) Разработка логотипов и слоганов, производство сувенирной продукции, организация концертов.
- D) Проведение спортивных соревнований, благотворительные акции, гастрономические фестивали.

Вопрос 12**Какие методы используются для анализа электоральных предпочтений?**

- A) Опросы общественного мнения, фокус-группы, мониторинг СМИ.
- B) Экспертные интервью, анализ исторических документов, этнографические исследования.
- C) Лабораторные эксперименты, клинические испытания, биометрические измерения.
- D) Мониторинг погодных условий, астрологические прогнозы, экономические индексы.

Вопрос 13**Какие социальные факторы влияют на политические решения?**

- A) Географическое положение страны, национальный состав населения.
- B) Физические характеристики местности, политические взгляды электората.
- C) Групповая идентичность, прочие условия.
- D) Социальное давление, групповая идентичность, медиа.

Вопрос 14**Какие методы используются для оценки лидерских качеств политиков?**

- A) Психологическое тестирование, метод «360 градусов», ситуационные эксперименты.
- B) Сбор обратной связи, анализ экономических показателей.

- С) Опросы общественности.
- Д) Использование количественных методов анализа, вербально-числовые тесты.

Вопрос 15

Какие этапы включает в себя предвыборная кампания?

- А) Анализ ситуации, разработка стратегии, коммуникация, оценка результатов.
- В) Опросы электората, частичная коммуникация, медиа-компания.
- В) Работа с общественностью, участие в выборах.
- Д) Прогноз результатов, предвыборная гонка, подведение итогов.

Вопрос 16

Какие методы используются для снижения политических рисков?

- А) Страхование рисков, международные арбитражные суды, PR-политика.
- В) Игнорирование рисков, отказ от анализа.
- С) Полная изоляция от международных отношений.
- Д) Отказ от использования страховых механизмов.

Вопрос 17

Какие типы лидерства существуют по классификации Макса Вебера?

- А) Традиционное, харизматическое, рационально-легальное.
- В) Демократическое, авторитарное, тоталитарное.
- С) Либеральное, консервативное, радикальное.
- Д) Монархическое, республиканское, парламентское.

Вопрос 18

Какие методы используются для оценки эффективности политических стратегий?

- А) Опросы общественности, чёрный PR.
- В) Анализ обратной связи без учета медиа.
- С) Опросы общественного мнения, анализ медиа-присутствия, мониторинг результатов.
- Д) Использование количественных методов присутствия конкурентов.

Вопрос 19

Какие навыки необходимы для антикризисного реагирования?

- А) Скорость принятия решений, аналитические навыки, стрессоустойчивость.
- В) Рассудительность, частичное принятие ответственности, эмоциональная стабильность.
- С) Умение анализировать факты, принятие решений на основе эмоций.
- Д) Полное делегирование полномочий, дистанцирование от команды.

Вопрос 20

Какие стратегии используются для посткризисного восстановления?

- А) Радикальное решение проблемы, решительные реформы.
- В) Программы компенсаций, реформирование и аудит.
- С) Ужесточение режима, ограничение свободы слова до стабилизации ситуации.
- Д) Полная смена политического курса и команды.

Промежуточная аттестация в формате тестирования оценивается как «выполнено», если соблюдены все требования к тестовому заданию. Критерии оценивания: для зачета необходимо верно ответить на 16 вопросов из 20. Количество попыток на прохождения тестирования: 2.

Вопросы тестов размещены на платформе обучения в личном кабинете обучающегося. Тесты представлены в электронном виде. Тесты предполагают выбор правильного ответа из предложенных вариантов. Оценка выполнения теста происходит автоматически. Результаты тестирования формируются автоматически.

Учебно-методические материалы модуля:

Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций авторов программы и путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента для самостоятельного изучения:

- видео-лекции;
- конспекты к видео-лекциям;
- дополнительные материалы к теме урока для самостоятельного изучения.

3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Текущий контроль знаний, обучающихся проводится на протяжении всего обучения по программе. Текущий контроль знаний включает в себя мониторинг за учебной работой обучающихся, выполнение практических заданий и проверку качества знаний и умений, которыми они овладели на определённом этапе обучения посредством коммуникации с обучающимися через мессенджер и в иных установленных формах. Практические задания оцениваются, как «выполнено», если соблюдены все требования к практической работе. Критерии оценивания заложены в лекционной части урока.

Промежуточная аттестация по программе представлена в виде тестовых и практических заданий. Промежуточная аттестация представляет собой зачет по совокупности выполненных слушателем практических и тестовых заданий и заполненных отчётов, получивших положительную оценку «выполнена». Практические и тестовые задания оцениваются, как «выполнено», если соблюдены все требования к практической работе. Критерии оценивания заложены в лекционной части урока.

Итоговая аттестация. К итоговой аттестации допускаются слушатели, освоившие учебный план в полном объёме. Итоговая аттестация включает экзамен, который позволяет выявить теоретическую и практическую подготовку обучающихся по завершению программы.

Работа считается выполненной, если соблюдены все требования.

Оценка экзамена дифференцируется как «зачтено» и «не зачтено».

Оценочные материалы

Критерии оценивания **промежуточной аттестации** представлены на лекциях и при групповом консультировании обучающихся.

Оценочные материалы **итоговой аттестации:**

Итоговая аттестация состоит из тестирования (вопросы тестирования представлены в **приложении №1**), подготовке и защите своих проектов.

Критерии оценивания итогового тестирования: все требования выполнены правильно в полном объёме, наличие не менее 80% процентов правильных ответов в итоговом тестировании.

Критерии оценивания подготовки и защиты проекта: для участия в защите проектов обучающимся необходимо сдать итоговое тестирование на 80% и более, подготовить итоговый проект, сдать его на проверку и заполнить анкету для участия в защите (защита не является обязательной – достаточно подготовить и сдать итоговый проект по предложенному шаблону).

Для подготовки проекта обучающиеся используют специальный шаблон, размещенный на платформе обучения в личном кабинете обучающегося.

Оценка «отлично» выставляется слушателю, обнаружившему всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, представившему полный и правильный ответ на основные вопросы. Оценка «отлично» выставляется слушателю, усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для приобретаемой профессии.

Оценка «хорошо» выставляется слушателю, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, представившему в целом правильный ответ на основные вопросы, но затрудняющемуся дать ответы на поставленные вопросы.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает слушатель, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы, представивший частично правильный ответ на основные вопросы. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, допустившему ошибки в ответе или затрудняющемуся самостоятельно ответить на поставленные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки при ответе на вопросы. Оценка «неудовлетворительно» ставится слушателям, которые не могут дать ответы на основные вопросы.

Оценивание: зачёт/незачёт.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Материально-технические условия реализации программы

Реализация дополнительной профессиональной программы (профессиональной переподготовки) с использованием исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий предполагает наличие специализированной образовательной платформы для электронного обучения.

Требования к рабочему месту обучающихся:

- Компьютер со стандартным программным обеспечением.

Обучающийся несёт самостоятельную ответственность за организацию учебного процесса на своём рабочем месте, к которому относится: оборудование и технологическое оснащение – персональный компьютер, с программным обеспечением, выход в сеть Интернет. Обучающийся должен владеть базовыми навыками работы с компьютерной техникой и программным обеспечением, базовыми навыками работы со средствами телекоммуникаций (системами навигации в сети Интернет, навыками поиска информации в сети Интернет, электронной почтой и т.п.). Обучающийся должен иметь навыки и опыт обучения и самообучения с использованием цифровых образовательных ресурсов.

Требования к рабочему месту преподавателя:

- Компьютер со стандартным программным обеспечением.

К оборудованию и технологическому оснащению рабочего места преподавателя относится выход в сеть Интернет.

Используется телекоммуникационная сеть Интернет через установленные программно-технические средства на скорости не ниже 512 Кбит/с, скоростью прямого канала не ниже 512 Кбит/с, скоростью обратного канала не ниже 128 Кбит/с, использованием порта доступа в сеть Интернет со скоростью не ниже 30 Мбит/с и возможностью установления не менее 20 одновременных сессий по 512 Кбит/с.

Услуга подключения к сети Интернет предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без учёта объёмов потребляемого трафика за исключением перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ при обеспечении совокупной доступности услуг не менее 99,5 %.

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.

Материалы для изучения размещены в сети Интернет на онлайн-платформе «Программа для создания онлайн-школ Геткурс 2.0» (далее – СДО). Доступ к СДО осуществляется с использованием информационных технологий, технических средств, информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих возможность самостоятельного изучения обучающимися обучающих материалов с рабочих мест. Учебно-методическая помощь обучающимся оказывается путём размещения на онлайн-платформе соответствующего Контента, а также в форме дистанционных индивидуальных и (или) групповых консультаций кураторов программы.

Обучение по Программе включает самостоятельную работу обучающегося (не более 50 % от общего количества часов по Программе).

Основными видами самостоятельной работы обучающихся являются:

- изучение дополнительной информации, предоставляемой обучающимся на платформе обучения в виде текстовых файлов к каждому модулю;
- формирование и усвоение содержания занятий на базе рекомендованной литературы, включая информационные образовательные ресурсы:

Основная литература:

1. ОСНОВЫ БИЗНЕС-ПСИХОЛОГИИ. Сидоренко С.А. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Нальчик, 2021. <https://elibrary.ru/item.asp?id=44732515>.
2. БИЗНЕС С НУЛЯ. Эрик Р. Метод Lean Startup для быстрого тестирования идей и выбора бизнес-модели / Москва, 2016. <https://elibrary.ru/item.asp?id=27918558>.
3. БИЗНЕС ПСИХОЛОГИЯ И ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ. Атаева С., Ильясов И., Оразмырадова Д., Эсадова М. Eo ipso. 2022. № 11. С. 49-51. <https://elibrary.ru/item.asp?id=49620823>.
4. ПОНИМАНИЕ ПСИХОЛОГИИ В БИЗНЕСЕ И АНАЛИЗ ВЛИЯНИЯ НОВЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ НА СФЕРУ ГОСУПРАВЛЕНИЯ. Милеев А.В. Вестник Воронежского института экономики и социального управления. 2019. № 4. С. 35-37. <https://elibrary.ru/item.asp?id=43309707>.
5. БИЗНЕС-ПСИХОЛОГИЯ В МЕЖДУНАРОДНОЙ ПЕРСПЕКТИВЕ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА. Антонова Н.В., Апреликова Н.Р., Арпентьева М.Р., Базаров Т.Ю., Блинникова П.А., Ванданжон-Дерюмез И., Волкова А., Глушенков А.С., Дейнека О.С., Евдокимов А.В., Заякин Ю.Ю., Захаров А.,

- Иванов Р.В., Иванова Н.Л., Иванова П.И., Карпов М.С., Киселева А.А., Китов М.А., Китова Д.А., Клепач Ю.В. и др. Москва, 2022. <https://elibrary.ru/item.asp?id=59884001>.
6. БИЗНЕС-ПСИХОЛОГИЯ - "ТОЧКА СБОРКИ" СОВРЕМЕННОГО БИЗНЕСА. Макарычева И.Н., Моров А.В. Управление человеческим потенциалом. 2015. № 3. С. 248-253. <https://elibrary.ru/item.asp?id=24236751>.
 7. ФОРМУЛА УСПЕХА БИЗНЕСА: ПСИХОЛОГИЯ, НОВАТОРСТВО, ДИНАМИЧНОСТЬ. Мирошникова Ю.А., Секисов А.Н. В сборнике: Сборник научных статей факультета экономики, управления и бизнеса. 2006. С. 121-123. <https://elibrary.ru/item.asp?id=64719053>.
 8. МЕНЕДЖМЕНТ: СВЯЗУЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ В МЕНЕДЖМЕНТЕ: КОММУНИКАЦИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ. Яцущко А.Н. Лекция / Москва, 2002. <https://elibrary.ru/item.asp?id=23811615>.
 9. БИЗНЕС-ПСИХОЛОГИЯ - СОВРЕМЕННЫЙ РЕСУРС РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ. Организационная психология. 2015. Т. 5. № 3. С. 110-114. <https://elibrary.ru/item.asp?id=26435274>.
 10. МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ В БИЗНЕС-ПСИХОЛОГИИ. Гренадерская А.Д., Пескова Д.А., Сергиенко В.В. В сборнике: Поколение будущего: Взгляд молодых ученых-2024. сборник научных статей 13-й Международной молодежной научной конференции. Курск, 2024. С. 376-379. <https://elibrary.ru/item.asp?id=75118197>.
 11. МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ СОВРЕМЕННОЙ БИЗНЕС-ПСИХОЛОГИИ. Аглямова Д.Н., Акбиршоев Х.Р., Ганиева А.М., Зыкова О.С., Исмаилова Р.Р., Сафина В.А., Хворостьева Е.В., Ходжиев П.Э. Экономика и бизнес: теория и практика. 2016. № 9. С. 4-12. <https://elibrary.ru/item.asp?id=27019466>.
 12. ПСИХОЛОГИЯ ВИЗУАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ. Болбат О.Б., Шкоркина Т.Б. Образование и проблемы развития общества. 2024. № 4 (29). С. 13-17. <https://elibrary.ru/item.asp?id=78439073>.
 13. БИЗНЕС-ПСИХОЛОГИЯ - СОВРЕМЕННЫЙ РЕСУРС РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ. ИТОГИ КОНФЕРЕНЦИИ. Иванова Н.Л. Организационная психология. 2015. Т. 5. № 4. С. 74-81. <https://elibrary.ru/item.asp?id=25647053>.
 14. ПРИЕМЫ ТЕХНОЛОГИИ РАЗВИТИЯ КРИТИЧЕСКОГО МЫШЛЕНИЯ В ПРЕПОДАВАНИИ ОБЩЕЙ ПСИХОЛОГИИ. Чижкова М.Б. В сборнике: Новые технологии в образовании. Материалы XVI Международной научно-практической конференции. Центр научной мысли. 2014. С. 81-89. <https://elibrary.ru/item.asp?id=23229335>.
 15. БИЗНЕС-ПСИХОЛОГИЯ: ПОЧЕМУ СОТРУДНИКИ ВСЕГДА ПРОТИВ ИЗМЕНЕНИЙ. Готсданкер А. Москва, 2015. <https://elibrary.ru/item.asp?id=35071283>.
 16. КРИТИЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ КАК СПОСОБ ВЫЖИВАНИЯ В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ. Сотниченко С.А. В сборнике: Современные стратегии и цифровые трансформации устойчивого развития общества, образования и науки. сборник материалов XIII Международной научно-практической конференции. Москва, 2023. С. 8-13. <https://elibrary.ru/item.asp?id=59099263>.
 17. ЛИДЕРСТВО КАК ОДНА ИЗ КЛЮЧЕВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ. Кунакбаева Я.И. В сборнике: Научный форум: Педагогика и психология. Сборник статей по материалам VIII международной заочной научно-практической конференции. 2017. С. 101-107. <https://elibrary.ru/item.asp?id=29305723>.
 18. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ ПОНЯТИЯ «КРИТИЧЕСКОГО МЫШЛЕНИЯ» В ПСИХОЛОГИИ. Исмаилова М.К. В сборнике: НАУЧНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ 2023. сборник статей VI Международной научно-практической конференции. Пенза, 2023. С. 124-126. <https://elibrary.ru/item.asp?id=50746507>.
 19. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В ИННОВАЦИОННЫХ КОМПАНИЯХ. Кунакбаева Я.И. Территория инноваций. 2018. № 4 (20). С. 73-76. <https://elibrary.ru/item.asp?id=34942780>.
 20. ЕДИНСТВО БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ И БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЙ В ПРАКТИКЕ БИЗНЕСА. Памухин Ю.Г. Экономика и управление: научно-практический журнал. 2024. № 4 (178). С. 101-110. <https://elibrary.ru/item.asp?id=68549042>.
 21. МОДЕЛИ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ ПРОДАЖАМИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИХ ПРОДУКТОВ. Димитриади Н.А. В сборнике: Математические методы в современных и классических моделях экономики и естествознания. материалы региональной научно-практической конференции профессорски-преподавательского состава и молодых ученых. редколлегия: В.И. Седенко

- (ответственный редактор), Н.А. Димитриади, И.В. Павлов. 2012. С. 18-24. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23157992>.
22. РОЛЬ АНАЛИЗА НЕПРЕДВИДЕННЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ В УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИОННЫМ ПОВЕДЕНИЕМ: ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ЭФФЕКТИВНЫМ ИНТЕРВЕНЦИЯМ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В КОРПОРАТИВНОЙ ПСИХОЛОГИИ. Жулиану Да.С.Б., Андре Л.Т. Вестник Дагестанского государственного университета. Серия 2: Гуманитарные науки. 2024. Т. 39. № 1. С. 93-106. <https://elibrary.ru/item.asp?id=62893697>.

**Итоговое тестирование по дополнительной профессиональной программе -
программе профессиональной переподготовки
«Бизнес-психология»**

1. Что изучает бизнес-психология?
 - a) Психологические аспекты предпринимательской деятельности
 - b) Организационную структуру компаний
 - c) Экономические законы рынка
 - d) Юридические аспекты бизнеса
2. Какова основная цель бизнес-психологии?
 - a) Максимизация прибыли предприятия
 - b) Оптимизация человеческих ресурсов и повышение эффективности бизнеса
 - c) Разработка новых продуктов и услуг
 - d) Управление финансовыми потоками
3. Что такое профессиональный кризис?
 - a) Период, когда человек не уверен в своей профессиональной пригодности.
 - b) Временное снижение производительности труда.
 - c) Нормативный этап профессионального развития, сопровождающийся сомнениями и переоценкой ценностей.
 - d) Точка невозврата в карьере.
4. Какая типология личности зачастую применяется в HR-менеджменте для подбора персонала?
 - a) Конституционная типология Шелдона
 - b) Психометрическая типология Литвинцева
 - c) Теория темпераментов Гиппократ-Галена
 - d) Пятифакторная модель личности (Big Five)
5. Какой вид консультирования направлен на решение конкретных бизнес-проблем?
 - a) Директивное консультирование
 - b) Неконтролирующее консультирование
 - c) Трансформирующее консультирование
 - d) Нефокусированное консультирование
6. Что включает в себя контрактование в консультативном процессе?
 - A) Формулирование целей, задач и сроков консультирования
 - Б) Проведение тендера на закупки консультационных услуг
 - В) Выбор сотрудников, которые будут проходить консультирование
 - Г) Обсуждение места и времени следующей консультации
7. Что такое психологическая защита?
 - a) Механизм предотвращения стресса
 - b) Способ борьбы с агрессорами
 - c) Бессознательная стратегия сохранения целостности личности
 - d) Техника манипуляции сознанием
8. Какой вид переноса характеризуется перенесением детских чувств на взрослого человека?
 - a) Первичный перенос
 - b) Вторичный перенос
 - c) Обратной трансфер
 - d) Контртрансфер
9. Что такое организационная культура?
 - a) Совокупность ценностей, норм и традиций организации
 - b) Структура управления предприятием
 - c) Система материального вознаграждения
 - d) Законодательные нормы регулирования труда
10. Какой метод управления изменениями предполагает постепенное внедрение перемен?

- a) Революционный
- b) Эволюционный
- c) Радикальный
- d) Императивный

11. Что такое нейромаркетинг?

- a) Изучение мозга потребителей для увеличения продаж
- b) Технология шифрования данных
- c) Методика разработки программного обеспечения
- d) Стратегия кибербезопасности

12. Какие функции выполняют социальные сети в цифровой экономике?

- a) Исключительно развлечение и развлечения.
- b) Прямое взаимодействие брендов с потребителями и укрепление доверия.
- c) Предоставление анонимных возможностей торговли.
- d) Организация пиратских ресурсов.

13. Что такое формальная организация?

- a) Организация, существующая неофициально
- b) Организация, имеющая устав и юридические документы
- c) Группа людей, объединившихся спонтанно
- d) Семейный бизнес

14. Как называются лидеры, принимающие решения независимо от мнения группы?

- a) Авторитарные
- b) Демократические
- c) Попустительствующие
- d) Харизматические

15. Что такое социальный интеллект?

- a) Умственные способности человека
- b) Способность понимать и управлять социальными взаимодействиями
- c) Компетенции в области программирования
- d) Навык публичных выступлений

16. Какой стиль общения рекомендуется использовать в сложных переговорах?

- a) Агрессивный
- b) Манипулятивный
- c) Партнерский
- d) Избегающий

17. Что такое бирюзовые компании?

- a) Организации с жесткой иерархией
- b) Компании, работающие по принципу самоуправления
- c) Фирмы, использующие устаревшие методы управления
- d) Государственные учреждения

18. Какой метод оценки персонала основан на опросах коллег, руководителей и клиентов?

- a) Ранжирование
- b) Парное сравнение
- c) Метод 360 градусов
- d) Бенчмаркинг

19. Какой стиль лидерства характеризуется высокой степенью автономии подчиненных?

- a) Демократический
- b) Либеральный
- c) Авторитарный
- d) Транзакционный

20. Что такое эмоциональное выгорание?

- a) Физическая болезнь
- b) Психологическое состояние истощения

- c) Профессиональное заболевание
- d) Форма депрессии

21. Что такое делегирование?

- a) Передача полномочий и ответственности другому лицу
- b) Процесс увольнения сотрудников
- c) Система премирования
- d) Метод контроля качества

22. Какой этап жизненного цикла компании характеризуется ростом и развитием?

- a) Зарождение
- b) Взросление
- c) Старение
- d) Умирание

23. Что такое SWOT-анализ?

- a) Система финансового учета
- b) Стратегия диверсификации
- c) Технология автоматизации процессов
- d) Метод оценки сильных и слабых сторон, возможностей и угроз

24. Что такое «Стратегия голубого океана»?

- a) Стратегия выживания на высококонкурентном рынке
- b) Стратегия, которая рассматривает бизнес на трёх временных горизонтах
- c) Стратегия создания нового рынка, где конкуренция минимальна или отсутствует
- d) Стратегия уничтожения конкурентов за счёт чёткого планирования

25. Что такое коучинг?

- a) Метод директивной консультации
- b) Процесс сопровождения клиента в достижении целей
- c) Тренинг личностного роста
- d) Психотерапия

26. Какой вид тренинга направлен на улучшение взаимодействия в коллективе?

- a) Командообразование
- b) Личностный рост
- c) Управление изменениями
- d) Тайм-менеджмент

27. Какой тип конфликта характеризуется столкновением противоположных интересов?

- a) Межличностный
- b) Внутриличностный
- c) Межгрупповой
- d) Социальный

28. Какая стратегия разрешения конфликта предполагает достижение договорённостей на условиях «ни вашим, ни нашим»?

- a) Сотрудничество
- b) Приспособление
- c) Компромисс
- d) Игнорирование

29. Что такое воронка продаж?

- a) Процесс отбора кандидатов на вакансию
- b) Стадии взаимодействия с клиентом от знакомства до сделки
- c) Привлечение клиентов
- d) Техника продаж

30. Какой этап переговоров предшествует заключению сделки?

- a) Презентация
- b) Выявление потребностей
- c) Отработка возражений

d) Подписание договора

31. Что такое политическая система?

- a) Совокупность государственных органов
- b) Институты и механизмы осуществления власти
- c) Международные дипломатические отношения
- d) Гражданское общество

32. Какой фактор влияет на политические решения?

- a) Личностные качества политиков
- b) Экономические условия
- c) Исторические предпосылки
- d) Все вышеперечисленное

33. Что означает концепция «цифрового следа» в контексте цифровой психологии?

- a) История поисковых запросов пользователя
- b) Данные о поведении пользователя в интернете
- c) Географическое местоположение устройства
- d) История банковских транзакций

34. Какой инструмент используется для измерения вовлеченности аудитории в социальных сетях?

- a) Индекс потребительской лояльности (NPS)
- b) Показатель кликабельности (CTR)
- c) Коэффициент вовлеченности (Engagement Rate)
- d) Индекс удовлетворенности (CSI)

35. Что такое неформальные структуры в организации?

- a) Неофициальные группы и связи между сотрудниками
- b) Официальные подразделения компании в нерабочее время
- c) Команды кроссфункциональных проектов
- d) Корпоративы

36. Какой социальный процесс описывает передачу информации и идей в организации?

- a) Коммуникация
- b) Кооперация
- c) Конкуренция
- d) Конфликт

37. Что такое стратегическая сессия?

- a) Встреча для постановки стратегических целей и выработки путей их достижения
- b) Ежедневное совещание сотрудников
- c) Мероприятие по тимбилдингу
- d) Тренинг по развитию эмоционального интеллекта

38. Что такое медиация конфликта?

- a) Прямой диалог между конфликтующими сторонами
- b) Судебное разбирательство спора
- c) Третейское урегулирование конфликта с участием посредника
- d) Силовое разрешение конфликта

39. Что такое эмоциональный интеллект в контексте продаж?

- a) Способность контролировать свои эмоции
- b) Умение распознавать и управлять собственными и чужими эмоциями
- c) Навык манипулирования покупателями
- d) Талант выступать публично

39. Какой метод стратегического анализа наиболее эффективен для оценки фундаментальной привлекательности новой отрасли для компании?

- A) SWOT-анализ
- B) PESTEL-анализ
- C) Модель пяти сил Портера
- D) Матрица McKinsey 7-S

40. На какой стадии групповой динамики по Такману тренер должен выступать в роли Медиатора и помогать группе конструктивно обсуждать конфликты?

- A) Формирование
- B) Шторм
- C) Нормирование
- D) Исполнение

41. Какие инструменты используются для разработки предвыборной стратегии?

- a) Формирование ключевых сообщений, выбор каналов коммуникации, планирование мероприятий.
- b) Создание художественных произведений, театральные постановки, музыкальное оформление.
- c) Разработка логотипов и слоганов, производство сувенирной продукции, организация концертов.
- d) Проведение спортивных соревнований, благотворительные акции, гастрономические фестивали.

42. Какие методы используются для анализа электоральных предпочтений?

- a) Опросы общественного мнения, фокус-группы, мониторинг СМИ.
- b) Экспертные интервью, анализ исторических документов, этнографические исследования.
- c) Лабораторные эксперименты, клинические испытания, биометрические измерения.
- d) Мониторинг погодных условий, астрологические прогнозы, экономические индексы.

43. Что такое политическое консультирование?

- a) Деятельность, направленная на продвижение коммерческих продуктов и услуг.
- b) Профессиональная деятельность, нацеленная на оказание консультационных услуг политическим субъектам для достижения их целей.
- c) Научное исследование политических процессов без оказания непосредственной помощи.
- d) Организация массовых мероприятий культурно-развлекательного характера.

44. Какая техника помогает медиатору перевести эмоциональное высказывание стороны в конструктивное русло?

- a) Рефрейминг
- b) Зеркалирование
- c) Экранирование
- d) Игнорирование

45. Что должен сделать медиатор, если одна из сторон отказывается соблюдать правила медиации?

- a) Применить санкции
- b) Продолжить процедуру
- c) Прекратить медиацию
- d) Обратиться к руководству

46. Что означает понятие «потребительская лояльность»?

- a) Однократное приобретение товара или услуги.
- b) Готовность повторно покупать товары или услуги конкретного бренда.
- c) Нежелание давать рекомендации друзьям и знакомым.
- d) Чувствительность к высоким ценам.

47. Что такое социальная стратификация в корпоративной культуре?

- a) Создание стратегии развития компании
- b) Классификация сотрудников по профессиональным квалификациям
- c) Структура разделения сотрудников на слои по статусу, полномочиям и доступности ресурсов
- d) Система премий и бонусов для лучших сотрудников

48. Что такое программа развития карьеры?

- a) План, который помогает сотрудникам достигать карьерных целей.
- b) Программа, которая помогает сотрудникам увольняться.
- c) Программа, которая фокусируется только на обучении.
- d) Программа, которая не требует участия сотрудников.

49. Какие виды обучения сотрудников существуют?

- a) Внутреннее обучение.
- b) Внешнее обучение.
- c) Самообучение.

d) Внутреннее, внешнее и самообучение.

50. Что такое управление талантами?

- a) Процесс управления финансами компании.
- b) Процесс поиска и удержания талантливых сотрудников.
- c) Процесс управления производственными процессами.
- d) Процесс управления маркетингом.