

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»



Кафедра «Психология и педагогика»

Е. Ю. ДВОЙНИКОВА

ПСИХОЛОГИЯ БИЗНЕСА

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Самара 2016

УДК 159.9

Девойникова Е. Ю.

Психология бизнеса: методические указания по подготовке к практическим занятиям / *Е. Ю. Двойникова*. – Самара: Самар. гос. техн. ун-т, 2016. – 21 с.

В методических указаниях разработаны темы практических занятий с темами докладов, задачами, тестами, вопросами к зачету.

Методические указания по подготовке к практическим занятиям предназначены для студентов направления 38.03.01 «Экономика»

Рецензент: доктор _____ наук, профессор _____

© Е. Ю. Двойникова

© Самарский государственный
технический университет, 2016

ПРЕДИСЛОВИЕ

Психология бизнеса – раздел психологии, возникший на стыке ряда дисциплин (психология, социология, экономика) в процессе социально-экономического развития общества. Появление и развитие этого направления в психологии – это результат реакции общества на множество проблем, которые все чаще встают перед представителями бизнеса и требуют все более широкого привлечения психологических методов и методик для решения этих проблем. Развитие социально-экономических отношений неизбежно приводит к активному включению практической психологии в область бизнеса. Так, возрастает потребность в использовании направлений психологии, связанных с психологическим сопровождением разнообразных бизнес-организаций. Среди бизнесменов растет число сторонников профессионального учета и управления психологическими процессами и проблемами, которые есть в любой бизнес-структуре. Выражение «бизнес – это психология» принимается многими представителями бизнеса. Сегодня многие организации (предприятия, компании, фирмы), которые занимаются производством и реализацией товаров и услуг, заинтересованы в привлечении специалистов-психологов для повышения эффективности своей работы. Психологи, хорошо понимающие роль человеческого фактора в достижении поставленной цели, способны успешно ориентировать деятельность руководства и персонала организаций на преодоление трудностей, повысить конкурентоспособность и обеспечить развитие организации. Специалисты, которые осуществляют психологическое сопровождение успешной

работы бизнес-организаций, должны видеть сложность, многоплановость и противоречивость бизнеса. В методических указаниях дан анализ бизнеса на различных уровнях: психологическом, социологическом, социально-психологическом. На уровне анализа личности психологов интересует главным образом личность человека, который занимается предпринимательской деятельностью. В нашей культуре пока не сложилось ясное понимание профессий, несомненно относящихся к бизнесу. Хотя термины «бизнесмен» и «предприниматель» используются как синонимы, в любом случае психологами исследуется деятельность, которая направлена на извлечение прибыли – суть бизнеса. С точки зрения социальной психологии на первый план выступают психологические особенности обособленных групп, которые осуществляют бизнес-деятельность. Здесь исследуются закономерности становления и роста бизнес-структур и влияние множества аспектов взаимодействия индивидов на результат их коллективной работы, а также особенности общения и поведения людей в бизнес-среде и бизнес-сообществе. С точки зрения социологии бизнес рассматривается главным образом как социальный институт, играющий важную роль в жизни общества в целом. Хотя в социологии нет единства в определении того, что такое «социальный институт», все же можно утверждать, что бизнес является организованной системой социальных норм и связей, объединяющей ценности и правила бизнес-организаций, которые удовлетворяют главным потребностям общества. Поэтому бизнес необходимо рассматривать в следующих аспектах:

- 1) особая деятельность, которая направлена на извлечение прибыли, и определяющая специфические характеристики личности бизнесмена;
- 2) организация (или группа людей), которая имеет свою историю возникновения и особенности деятельности;
- 3) социальный институт, который оказывает значительное влияние на порядок и социальные институты в обществе, во многом определяет социализацию людей, формируя стандарты поведения в обществе.

Все выделенные составные части бизнеса (социальный институт, деятельность, организация) связаны между собой, дополняют и взаимно обогащают друг друга. Представители разных отраслей науки по-разному изучают и интерпретируют бизнес, рассматривают бизнес как сложный общественный и психологический феномен. Психология бизнеса в своем развитии опирается на эти три составные части при анализе бизнеса. Такой разноплановый подход к бизнесу предполагает более полный учет различных аспектов этого комплексного явления при подготовке и практической работе психологов в бизнес-структурах. Этот сложный путь предполагает фокусировку академической науки на решении задач практической психологии. Такой подход в прикладной области любой науки является наиболее труден. Бизнес нельзя рассматривать в отрыве от личности бизнесмена, т.е. того, кто его создает (или субъекта бизнеса).

Формированию личности в бизнесе необходимо уделять значительное внимание. Взаимоотношение бизнес-структур и потребителей также занимает важное место в анализе бизнеса. Кроме того необходимо исследовать механизмы и методы продвижения товара на рынок как продукта бизнеса, т.е. различные аспекты рекламы. Поэто-

му в психологии бизнеса как прикладной отрасли психологии выделяются следующие разделы: психология бизнеса как деятельность, организация как сфера осуществления бизнеса, психология личности в бизнесе, психология потребителя и психология рекламы как продвижение товаров на рынок в виде продукта бизнес-деятельности. В методических указаниях рассматриваются различные аспекты практической работы бизнес-психолога с организацией, с личностью и потребителем в системе организации бизнеса. Содержание методических указаний учитывает разноплановость бизнеса и его большое значение в социально-психологических последствиях его развития в обществе.

Многие авторы рассматривают предпринимательство в качестве главной созидательной силы любой цивилизации. Профессор У. Донхэм (Гарвардский университет) писал: «Во многих своих процессах бизнес – это разрушитель рутины и социальных ценностей. Снижение цен и прорыв новых компаний на рынок сопровождаются исчезновением многих милых и привычных нашему сердцу деталей окружения, ломкой некогда добрососедских отношений между мелкими торговцами и владельцами маленьких предприятий, ломкой традиций и истории, резким и неприятным для многих усугублением социального расслоения людей. Но у этих процессов есть и обратная сторона медали. И хотя бизнес – это разрушитель множества социальных традиций, но он также и величайший в мире строитель новых традиций. На место «общинной», соседской культуры приходит новая, корпоративная культура. Реклама становится элементом реальности и активно насаждает свои цели и ценности. Бизнес – это постоянный строи-

тель новых путей развития, постоянный экспериментатор, безостановочно ищущий новые способы создания смыслов и ценностей» (Емельянов, Поварницына, 1998, с. 44).

В результате изучения материала методических указаний студент должен

знать:

- принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов;
- о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей;

уметь:

- работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности;
- работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия;
- планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения; осуществления деятельности;
- самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности

владеть:

- приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности;
- в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности;
- приемами саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности;
- технологиями организации процесса самообразования; приемами целеполагания во временной перспективе, способами планирования, организации, самоконтроля и самооценки деятельности.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1

Бизнес как социокультурный институт

Основные вопросы темы

1. Бизнес в России – исторический аспект.
2. Бизнес и его психологические предпосылки.
3. Бизнес как юридически законная деятельность.
4. Бизнес как часть социальной системы.

Доклады

1. Определение бизнеса. Понятие бизнеса, его видов и форм.
2. Условия конкурентной способности бизнеса. Ключевые составляющие успешного бизнеса.
3. Основные участники бизнеса.
4. Предмет и объект психологии бизнеса.

5. Психология бизнеса к контексте психологической науки, основные понятия, история становления, основные проблемы, задачи, направления исследований психологии бизнеса в нашей стране и за рубежом.

Тесты

1. Какой из Вас инвестор?
2. Не завести ли свое дело?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2

Бизнес в сравнении с другими видами деятельности

Основные вопросы темы

1. Бизнес и спорт.
2. Бизнес и военное дело.
3. Бизнес и наука.
4. Бизнес и природа.

Доклады

1. Предназначение бизнеса – получение и распоряжение прибылью.
2. Бизнес как социально-экономическое явление. Этапы становления бизнеса в России. Правила игры в бизнесе.
3. Психология принятия индивидуальных и коллективных решений.

Тесты

1. Каков Ваш потенциал лидера?
2. Какие у Вас деловые перспективы?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №3

Психологические особенности деятельности бизнесмена

Основные вопросы темы

1. Определение понятия бизнесмен.
2. Методы изучения личности бизнесмена.
3. Бизнесмен как обобщенное название социальной роли.

Доклады

1. Интерперсональные коммуникации в бизнесе.
2. Психологическая и функциональная структура профессиональной деятельности бизнесмена.
3. Стимулы и мотивы деятельности. Виды мотивов профессиональной деятельности.

Тесты

1. Богатый или бедный?
2. Как Вы проводите переговоры?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №4

Этапы развития роли бизнесмена

Основные вопросы темы

1. Социальные роли в бизнесе: Предприниматель.
2. Социальные роли в бизнесе: Менеджер.
3. Социальные роли в бизнесе: Инвестор.
4. Социальные роли в бизнесе: Лидер.

Доклады

1. Цели и программы деятельности. Планирование, виды планов. Принятие решений как компонент деятельности.

2. Контроль и самоконтроль регуляции деятельности.
3. Лидерство и лидер как основа процветания современного бизнеса.

Тесты

1. Цените ли Вы свое здоровье?
2. Успешный ли Вы руководитель?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №5

Психологические качества бизнесмена

Основные вопросы темы

1. Активность – готовность действовать в неопределенности.
2. Активность и мотивация человека бизнеса, целеполагание и активность в бизнесе, «счетность» мышления.

Доклады

1. Лидерские, коммуникативные, личностные качества руководителя бизнеса.
2. Возникновение лидера нового типа. Эволюция лидерства.
3. Окно Джо – Гарри. Шкала оценки лидерских качеств.

Тесты

1. Испытываете ли Вы трудности в отношениях с подчиненными?
2. Насколько эффективно Вы работаете?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №6

Маркетинговое мышление

Основные вопросы темы

1. Социально-психологический портрет российского бизнесмена.

Доклады

1. Десять лидерских качеств.
2. Воспитание потенциальных лидеров.
3. Экономические ценности в условиях трансформации общества.

Тесты

1. На том ли месте Вы работаете?
2. Какова ценность Вас как работника?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №7

Психологическое влияние и противостояние влиянию

Основные вопросы темы

1. Цели влияния.
2. Классификация видов влияния.
3. Манипуляция как вызов к скрытой силовой борьбе.

Доклады

1. Ответственность бизнеса перед обществом.
2. Психологические проблемы адаптации личности к изменению экономических условий.
3. Экономическая социализация и адаптация.

Тесты

1. Вы вкладчик или делец?
2. Как Вы привыкли добиваться своего?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №8

Цивилизованное психологическое влияние

Основные вопросы темы

1. Цивилизованное противостояние нападению и манипуляции.

Доклады

1. Отношение личности к деньгам и собственности.
2. Психологические факторы качества жизни людей.
3. Ценностные ориентации личности в условиях социально-экономических изменений.

Тесты

1. Умеете ли Вы влиять на других?
2. Способны ли Вы идти на оправданный риск?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №9

Культура общения со СМИ

Основные вопросы темы

1. Пресс-конференция.
2. Полиграфическая продукция.
3. Взаимоотношения с представителями СМИ.

Доклады

1. Включение различных социальных групп в бизнес отношения.
2. Проблема влияния социокультурных традиций в бизнесе.
3. Коллективизм – индивидуализм как факторы экономического поведения и экономического сознания.
4. Взаимосвязь бизнеса и экономического поведения людей.

Тесты

1. Насколько Вы соответствуете идеалу делового человека?
2. Сопутствует ли Вам успех?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №10

Природа журналистов

Ответы на каверзные вопросы; участие в дискуссиях.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №11

Умение поддерживать имидж на работе

Основные вопросы темы

1. Корпоративная культура.
2. Социальная роль и имидж.
3. Культура речи на работе.

Доклады

1. Методологические базисы поведения потребителей.
2. Направления исследования потребителей в психологии.
3. Потребительское самосознание.
4. Моделирование поведения потребителей.

Тесты

1. Бизнесмен ли Вы по натуре?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №12

Утверждение собственной личностью

Основные вопросы темы

1. Язык жестов в рабочей обстановке.
2. Использование телефона в служебных целях.
3. Неформальное общение на работе.

Доклады

1. Управление потребителем, внешние и внутренние факторы влияния на поведение потребителей.
2. Потребительские предпочтения, вовлеченность потребителей, стили принятия решения, «нерациональные эффекты» при покупке.

Тесты

1. Есть ли необходимость в парных договоренностях?
2. Есть ли у Вас способности к бизнесу?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №13

Здоровый образ жизни в бизнесе

Основные вопросы темы

1. Умеренная физическая активность.
2. Естественный дневной биоритм.
3. Учёт биоритмов.

Доклады

1. Правильное питание как основное условие повышения работоспособности.
2. Трудоголизм – болезнь бизнесменов.

Тесты

1. Вы самоотверженно преданы работе или нет?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №14

Креативность, как основа предпринимательства: качества творческой личности

Основные вопросы темы

1. Психические познавательные процессы и стимуляция процессов мышления.

2. Способы развития творческого мышления.

Доклады

1. Взаимосвязь личностных характеристик и поведения потребителей.

2. Покупатель – продавец, психологические закономерности взаимодействия и взаимоотношения, проблема доверия в процессе взаимодействия.

Тесты

1. Для женщины важна карьера?

2. Вы способный бизнесмен?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №15

Бизнес и стресс

Основные вопросы темы

1. Специфика стрессов бизнес леди: женщины А-типа.

2. «Новые женщины» – новые стрессы.

3. Двойственные роли – двойственные стрессы.

Доклады

1. Свободная женщина и стресс.

2. Биологические часы.

3. Преодоление стрессового синдрома.

Тесты

1. Что выбираете: уютный дом или работа?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №16

Стресс бизнесменов

Основные вопросы темы

1. Диагностика стресса.
2. Скрытые формы стресса.
3. Сигналы раннего предупреждения об изменении поведения.

Доклады

1. Первая помощь при кратковременном стрессе.
2. Принципы управления долговременным стрессом.

Тесты

1. Считаете ли Вы себя трудоголиком?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 17

Психологические основы этики бизнеса

Основные вопросы темы

1. Принцип экономической целесообразности.
2. Принцип ситуативности.
3. Этика индивидуальной ответственности в бизнесе.
4. Правила и условности делового этикета.

Доклады

1. Правила приветствия.
2. Правила представления и знакомства.
3. Правила общения.
4. Этикетные обязанности мужчин.
5. Визитные карточки.
6. Деловые подарки и сувениры.

Тесты

1. Ждет ли Вас успех?

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Психология бизнеса как учебная дисциплина.
2. Связь психологии бизнеса с другими отраслями психологии.
3. Психологические качества успешного бизнесмена и менеджера.
4. Имидж бизнесмена.
5. Виды публичных выступлений в психологии бизнеса.
6. Подготовка публичного выступления.
7. Психология принятия индивидуальных решений.
8. Психология малых групп в бизнесе.
9. Психология принятия коллективных решений.
10. Интерперсональные коммуникации в бизнесе.
11. Психологические особенности делового общения.
12. Психологическое сопровождение конфликтов.
13. Концепция управления человеческими ресурсами в психологии.
14. Психологическое сопровождение становления профессиональной карьеры сотрудника.
15. Психологическое сопровождение реализации профессиональной карьеры.
16. Психология подбора персонала.
17. Психология работы с подчиненными и стимулирования их активности.

18. Персонал-технологии в психологии бизнеса.
19. Общая характеристика бизнес-процессов.
20. Психологические особенности менеджмента как бизнес-процесса.
21. Управление рабочим временем в организации труда менеджера.
22. Принципы планирования рабочего времени и расстановки приоритетов в работе менеджера.
23. Профилактика и преодоление стрессов в работе менеджера.
24. Психологические особенности маркетинга как бизнес-процесса.
25. Сбыт как бизнес-процесс.
26. Технологии продажи в психологии бизнеса.
27. Психология рекламы.
28. Психологические особенности переговоров.
29. Психологические особенности деловых контактов.
30. Психологическая оценка результатов деятельности бизнес-организации.
31. Факторы повышения конкурентоспособности бизнес-структуры.
32. Имидж бизнес-структуры.
33. Психологическая культура бизнесе.
34. Психологические основы этики бизнеса.
35. Социально-психологический климат в коллективе.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ, РЕКОМЕНДУЕМОЙ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

1. Заярная Л.Д. Психология бизнеса [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. Д. Заярная. – Электрон. дан. – СПб.: ИЭО САУ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского академического университета), 2012. – 142 с. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64049.

2. Семенов А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса: Учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – Электрон. дан. – М.: Дашков и К, 2016. – 276 с. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=72397.

3. Мелия М. Бизнес – это психология: Психологические координаты жизни современного делового человека [Электронный ресурс]: / М. Мелия. – Электрон. дан. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 372 с. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=32221.

4. Резник С.Д. Организационное поведение [Текст]: учеб. / С. Д. Резник. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра-М, 2015. – 462 с.: табл. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Библиогр.: с. 452-458. – ISBN 978-5-16-010032-6.

5. Резник С.Д. Организационное поведение [Текст]: практикум: деловые игры, тесты, конкрет. ситуации : учеб. пособие / С. Д. Резник, И. А. Игошина, О. И. Шестернина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра-М, 2012. – 320 с.: схем., табл. – (Высш. образование). – Библиогр.: с. 313-315. - ISBN 978-5-16-005000-3.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Психологическая библиотека // [Электронный ресурс]
<http://psylib.myword.ru> (дата обращения 09.09.2015).

2. Электронная библиотека «Гумер» // [Электронный ресурс]
<http://www.gumer.info/> (дата обращения 09.09.2015).

3. Книги по психологии и педагогике // [Электронный ресурс]
<http://www.edubib.ru/books/books-psihologia.html> (дата обращения 09.09.2015).

4. Учебники, пособия, справочники по психологии // [Электронный ресурс] <http://trofusha.at.ua/publ/6-1-0-60> (дата обращения 09.09.2015).

5. Учебники по психологии и педагогике // [Электронный ресурс]
http://www.grsmu.by/file/kafedry/pedag/knigi/ped_podlasiy_1_copу.djvu
(дата обращения 09.09.2015).