

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**ПЕРЕПОДГОТОВКА РУКОВОДЯЩИХ РАБОТНИКОВ И
СПЕЦИАЛИСТОВ, ИМЕЮЩИХ ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

Специальность: 1-23 01 76 Психология предпринимательской
деятельности

Квалификация: Психолог-менеджер

**ПЕРАПАДРЫХОТЎКА КІРУЮЧЫХ РАБОТНІКАЎ І
СПЕЦЫЯЛІСТАЎ, ЯКІЯ МАЮЦЬ ВЫШЭЙШУЮ АДУКАЦЫЮ**

Спецыяльнасць: 1-23 01 76 Псіхалогія прадпрымальніцкай
дзеянасці

Кваліфікацыя: Псіхалаг-менеджар

**RETRAINING OF EXECUTIVES AND SPECIALISTS
HAVING HIGHER EDUCATION**

Speciality: 1-23 01 76 Psychology of business

Qualification: Psychologist-manager

Издание официальное

Министерство образования Республики Беларусь

Минск

Ключевые слова: психология предпринимательской деятельности, психолог-менеджер, менеджмент, управление персоналом

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН Учреждением образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка» (Невдах С.И., канд. пед. наук, доц.; Пергаменщик Л.А., д-р психол. наук, проф.; Путик В.С., канд. ист. наук, доц.; Сивуха С.В., канд. психол. наук, доц.)

2. ВНЕСЕН отделом повышения квалификации и переподготовки кадров Министерства образования Республики Беларусь по представлению ГУО «Республиканский институт высшей школы»

3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 28.03.2013 г. № 13

4. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Переподготовка руководящих работников и специалистов, имеющих высшее образование
Специальность: 1-23 01 76 Психология предпринимательской деятельности
Квалификация: Психолог-менеджер

Перападрыхтоўка кіруючых работнікаў і спецыялістаў, якія маюць вышэйшую адукацыю
Спецыяльнасць: 1-23 01 76 Псіхалогія прадпрымальніцкай дзейнасці
Кваліфікацыя: Псіхалаг-менеджар

Retraining of executives and specialists having higher education
Speciality: 1-23 01 76 Psychology of business
Qualification: Psychologist-manager

Дата введения 2013-04-08

1 Область применения

Настоящий образовательный стандарт переподготовки руководящих работников и специалистов (далее – стандарт) распространяется на специальность 1-23 01 76 «Психология предпринимательской деятельности» как вид профессиональной деятельности, требующий определенных знаний, навыков и компетенций, а также на квалификацию «Психолог-менеджер» как подготовленность работника к данному виду профессиональной деятельности.

Объект стандартизации (специальность с квалификацией) входит в группу специальностей 23 01 «Коммуникации», направление образования 23 «Коммуникации» согласно Общегосударственному классификатору Республики Беларусь «Специальности и квалификации».

Настоящий стандарт устанавливает требования, необходимые для обеспечения качества образования, и определяет содержание образовательной программы переподготовки руководящих работников и специалистов по вышеупомянутой специальности с целью соответствия

ОСРБ 1-23 01 76-2013

образования установленным требованиям.

Настоящий стандарт может быть также использован нанимателями при решении вопросов трудоустройства специалистов, предъявляющих дипломы о переподготовке.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующий технический нормативный правовой акт (далее – ТНПА):

– ОКРБ 011-2009 Специальности и квалификации.

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ТНПА по состоянию на 1 января текущего года. Если ссылочный ТНПА заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) ТНПА.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применяют термины, установленные в Кодексе Республики Беларусь об образовании, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 организация: Совокупность людей, объединившихся и взаимодействующих друг с другом для достижения какой-либо цели.

3.2 персонал: Совокупность трудовых ресурсов, которые находятся в распоряжении организации и необходимы для исполнения определенных функций, достижения целей деятельности и перспективного развития.

3.3 предприниматель: Лицо, занимающееся собственным бизнесом, имеющее своё дело в целях получения прибыли или иной выгоды.

3.4 предпринимательская деятельность: Самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг юридическими лицами и гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей в установленном порядке.

3.5 психолог-менеджер: Квалификация специалиста с высшим образованием в области психологии и управления персоналом организации, который занимается психологическим сопровождением управленческих процессов.

3.6 психология: Наука о психических, в том числе психофизиологических и социально-психологических явлениях,

их природе, закономерностях развития и механизмах функционирования психики как особой формы жизнедеятельности человека, а также о принципах и методах их научного исследования.

3.7 психология предпринимательской деятельности: Специальность, предметной областью которой является изучение психологических закономерностей предпринимательской деятельности, а также свойств и качеств личности, необходимых для успешного осуществления этой деятельности.

4 Требования к образовательному процессу

4.1 Требования к уровню основного образования лиц, поступающих для освоения содержания образовательной программы

Лица, поступающие для освоения содержания образовательной программы переподготовки, должны иметь высшее образование.

4.2 Требования к формам и срокам получения дополнительного образования взрослых по специальности переподготовки

Предусматриваются следующие формы получения образования по данной специальности переподготовки: очная (дневная), очная (вечерняя), заочная.

Устанавливаются следующие сроки получения образования по специальности переподготовки (далее – срок получения образования или продолжительность обучения) в каждой форме получения образования:

8 месяцев в очной (дневной) форме получения образования,

12 месяцев в очной (вечерней) форме получения образования,

23 месяца в заочной форме получения образования.

Примечание – Учреждению образования, реализующему образовательную программу переподготовки руководящих работников и специалистов по данной специальности, предоставляется возможность увеличить продолжительность обучения в очной (дневной) и очной (вечерней) формах получения образования при необходимости введения каникул и/или в зависимости от выбора формы итоговой аттестации, которая должна быть единой для всех слушателей определенной группы.

4.3 Требования к максимальному объему учебной нагрузки слушателей

Максимальный объем учебной нагрузки слушателей не должен превышать:

– 12-и учебных часов в день в очной (дневной) или заочной форме получения образования, если совмещаются в этот день аудиторные занятия и самостоятельная работа слушателей;

– 10-и учебных часов аудиторных занятий в день в очной (дневной) или заочной форме получения образования, без совмещения с самостоятельной работой в этот день;

– 10-и учебных часов самостоятельной работы слушателей в день в очной (дневной) форме получения образования, без совмещения с аудиторными занятиями в этот день;

– 6-и учебных часов аудиторных занятий в день в очной (вечерней) форме получения образования, без совмещения с самостоятельной работой в этот день;

– 6-и учебных часов самостоятельной работы слушателей в день в очной (вечерней) или заочной форме получения образования, без совмещения с аудиторными занятиями в этот день.

4.4 Требования к организации образовательного процесса

Начало и окончание образовательного процесса по специальности переподготовки устанавливаются учреждением образования, реализующим соответствующую образовательную программу (далее – учреждение образования), по мере комплектования групп слушателей и определяются Графиком учебного процесса по специальности переподготовки для каждой группы слушателей.

Наполняемость учебных групп слушателей по специальности переподготовки, обучающихся за счет средств республиканского и (или) местных бюджетов, рекомендуется обеспечивать в количестве 25-30 человек. Наполняемость учебных групп слушателей по специальности переподготовки, обучающихся за счет средств юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц или средств граждан, устанавливается учреждением образования.

5 Требования к результатам освоения содержания образовательной программы

5.1 Требования к квалификации

5.1.1 Виды профессиональной деятельности:

- психологическое сопровождение деятельности руководителя (предпринимателя), а также персонала организации, осуществляющей предпринимательскую деятельность (далее – организация);
- информационно-просветительская, профилактическая и социально-адаптационная деятельность в организации;
- информационно-аналитическая деятельность в организации;
- экспертно-консультационная и коррекционно-реабилитационная деятельность в организации;
- ведение кадрового делопроизводства в организации.

5.1.2 Объекты профессиональной деятельности:

- система ключевых компетенций руководителя организации, отражающих его социально-психологическую готовность к руководству предпринимательской деятельностью;
- система ключевых компетенций персонала организации, отражающих их социально-психологическую готовность к осуществлению предпринимательской деятельности;
- личностные качества персонала организации.

5.1.3 Функции профессиональной деятельности:

- планировать, организовывать и проводить психокоррекционную и профилактическую работу в организации;
- обеспечивать психологическую грамотность руководителя и персонала организации;
- участвовать в формировании кадровой политики организации;
- обеспечивать оптимизацию человеческих ресурсов, которыми обладает организация, раскрывать потенциал каждого работника;
- осуществлять экспертно-консультационную работу с персоналом организации;
- обеспечивать эффективную коммуникацию в организации;
- обеспечивать организацию и контроль выполнения кадровых решений;

ОСРБ 1-23 01 76-2013

– осуществлять разработку, ведение и контроль своевременного оформления кадровой документации.

5.1.4 Задачи, решаемые при выполнении функций профессиональной деятельности:

– разработка и внедрение эффективных методов психокоррекционной работы в целях повышения работоспособности персонала организации, ликвидации утомления, снятия напряжения и негативных эмоций;

– разработка концепции и стратегий управления человеческими ресурсами с учетом основных направлений кадровой политики организации;

– участие в разработке организационной структуры, штатного расписания организации;

– участие в комплектовании штата работников организации;

– проведение мероприятий по трудовой адаптации новых работников организации;

– осуществление эффективного материального и морального стимулирования труда работников;

– определение психологических факторов, влияющих на появление кризисных ситуаций в предпринимательской деятельности, и осуществление мероприятий по их преодолению;

– диагностика и коррекция возможных нарушений межличностных отношений в организации, психологическая работа с персоналом организации;

– консультирование руководителей разных уровней по вопросам управления персоналом организации;

– консультирование персонала организации по психологическим аспектам ведения предпринимательской деятельности;

– оказание содействия руководителю организации в подготовке и успешном осуществлении деловых переговоров;

– психологическое сопровождение профессионально-личностного развития руководителя и персонала организации, нацеленность на повышение их самооценки и уверенности;

– разрешение трудовых споров, поддержание оптимального социально-психологического климата в организации;

– содействие в формировании организационной культуры;

– составление и оформление трудовых договоров и контрактов, ведение личных дел и другой кадровой документации;

– контроль своевременного оформления приема, перевода и увольнения работников, выдачи справок о трудовой деятельности персонала организации, соблюдения правил хранения и заполнения трудовых книжек, оформления пенсий работникам и другой установленной документации;

– повышение компетентности в области психологического сопровождения предпринимательской деятельности и профессионального мастерства.

5.2 Требования к уровню подготовки

Переподготовка специалиста должна обеспечивать формирование следующих групп компетенций: социально-личностных, академических, профессиональных.

Слушатель, освоивший соответствующую образовательную программу переподготовки, должен обладать следующими **социально-личностными компетенциями:**

– уметь формулировать и аргументировать основные идеи и ценности национально-государственной идеологии и белорусской модели социально-экономического развития;

– уметь оценивать роль идеологии белорусского государства в развитии общества;

– уметь ориентироваться в процессах, происходящих в политической, социально-экономической и духовной сферах белорусского общества;

– знать основные правила охраны труда, основы техники безопасности в организации;

– уметь находить правильные решения в условиях чрезвычайных ситуаций;

– знать основы трудового права и трудового законодательства;

– уметь ориентироваться в вопросах правового регулирования занятости и трудоустройства населения, надзора и контроля за соблюдением законодательства о труде.

Слушатель, освоивший соответствующую образовательную программу переподготовки, должен обладать следующими **академическими компетенциями:**

– уметь применять методы математической статистики при обработке эмпирических данных;

– знать категориальный аппарат общей психологии;

– знать психические процессы, состояния и свойства личности;

– уметь оперировать в профессиональной деятельности основными понятиями и категориями общей психологии;

– знать психологические теории личности;

ОСРБ 1-23 01 76-2013

- уметь оперировать основными понятиями и категориями психологии личности;
- знать основные понятия социальной психологии;
- знать закономерности психической активности и поведения индивидов и групп;
- уметь определять социально-психологические проблемы коллектива и способствовать их решению;
- знать основные понятия менеджмента и принципы эффективного управления;
- знать методологию и методы психологического исследования;
- владеть методами психологического исследования;
- уметь анализировать специфику различных подходов к исследованию проблемных областей психологического знания;
- уметь формулировать психологические требования к профессии и профессионально-важным качествам личности;
- уметь составлять профессиограммы и психограммы различных профессий;
- знать структурные и динамические составляющие конфликта;
- уметь проводить анализ конфликтных ситуаций и применять методы разрешения конфликтов.

Слушатель, освоивший соответствующую образовательную программу переподготовки, должен обладать следующими **профессиональными компетенциями:**

- знать основные понятия и закономерности экономической психологии;
- знать психологические факторы экономического поведения;
- знать принципы, методы и приемы организационного консультирования;
- уметь использовать различные методы, средства и формы консультационной деятельности;
- владеть методами диагностики управленческих проблем организации и способствовать их разрешению;
- знать понятия психологии маркетинга и рекламы;
- уметь применять рекламу в системе маркетинговых коммуникаций;
- владеть методами психодиагностики персонала;
- уметь составлять психологическое заключение по результатам психодиагностики;
- владеть методами диагностики в кадровом консалтинге;
- знать основные этапы подбора персонала;
- уметь планировать и организовывать обучение персонала;

- владеть методами личностного и профессионального развития работников;
- знать юридические основы предпринимательской деятельности;
- уметь работать с нормативными правовыми документами, регламентирующими предпринимательскую деятельность;
- знать приемы активных продаж и уметь их применять;
- знать принципы командообразования и способы организации работы команд;
- владеть навыками планирования и организации работы команд для достижения поставленных целей;
- знать виды деловых культур в международном бизнесе;
- владеть средствами эффективного управления организационной культурой;
- знать основные понятия и закономерности психологии управления;
- уметь осуществлять комплексный, междисциплинарный подход к решению управленческих проблем;
- владеть методами диагностики управленческих проблем организации и уметь способствовать их разрешению.

5.3 Требования к итоговой аттестации

Формой итоговой аттестации является государственный экзамен по дисциплинам «Экономическая психология», «Психология управления» или защита дипломной работы.

6 Требования к содержанию учебно-программной документации

6.1 Требования к типовому учебному плану по специальности переподготовки

Типовой учебный план по специальности переподготовки разрабатывается в одном варианте, когда общее количество учебных часов по плану составляет не менее 1000 учебных часов для групп слушателей, имеющих высшее образование по направлениям образования, не совпадающим с направлением образования, в состав которой входит данная специальность переподготовки.

Суммарный объем аудиторных занятий и самостоятельной работы слушателей не должен превышать 1124 учебных часов.

ОСРБ 1-23 01 76-2013

Устанавливаются следующие соотношения количества учебных часов аудиторных занятий и количества учебных часов самостоятельной работы слушателей:

- в очной (дневной) форме получения образования – 80:20;
- в очной (вечерней) форме получения образования – 70:30;
- в заочной форме получения образования – 60:40.

На компонент учреждения образования отводится 106 учебных часов.

В часы, отводимые на самостоятельную работу по учебной дисциплине, включается время, предусмотренное на подготовку к текущей и итоговой аттестации.

Продолжительность текущей аттестации составляет 4 недели для всех форм получения образования, итоговой аттестации – 1 неделя для всех форм получения образования.

Порядок проведения текущей и итоговой аттестации слушателей при освоении содержания образовательной программы определяется Правилами проведения аттестации слушателей, стажеров при освоении содержания образовательных программ дополнительного образования взрослых.

6.2 Требования к типовым учебным программам по учебным дисциплинам специальности переподготовки

В типовом учебном плане по данной специальности переподготовки предусмотрены следующие компоненты:

- гуманитарные и социально-экономические дисциплины;
- общепрофессиональные дисциплины;
- дисциплины специальности.

Устанавливаются следующие требования к содержанию типовых учебных программ по учебным дисциплинам специальности переподготовки.

6.2.1 Гуманитарные и социально-экономические дисциплины

Основы идеологии белорусского государства

Методологические и теоретические основы идеологии белорусского государства. Мировоззренческие основы идеологии белорусского государства. Правовые и институциональные основы идеологии белорусского государства. Идеологические аспекты социально-экономической политики белорусского государства. Идеология белорусского государства и развитие современного политического процесса.

Охрана труда

Общие вопросы охраны труда. Правовые основы и законодательные положения по охране труда. Охрана труда женщин и молодежи. Управление охраной труда в организации. Основы техники безопасности в организации: санитарно-гигиенические требования к производственным помещениям, требования к использованию технических средств. Основы пожарной безопасности.

Трудовое законодательство

Трудовое право и трудовое законодательство. Трудовой договор. Изменение и прекращение трудового договора. заработная плата: гарантии и компенсации. Рабочее время и время отдыха. Дисциплина труда. Индивидуальные трудовые споры. Особенности регулирования труда отдельных категорий работников. Контракт как вид трудового договора.

6.2.2 Общепрофессиональные дисциплины

Статистические методы в психологии

Случайные события. Вероятности. Математическое ожидание и дисперсия. Шкалы измерения. Частотное распределение. Стандартизация данных. Анализ формы распределения. Генеральная совокупность и выборка. Функции распределения. Статистические гипотезы. Ошибки вывода. Статистические критерии. Меры связи. Парная регрессионная модель. Однофакторный дисперсионный анализ. Многомерный анализ.

Общая психология

Предмет психологической науки. Понятие психики. Методы психологии. Филогенетическое и онтогенетическое развитие психики. Личность в современной психологии. Потребности и мотивы личности. Сознание, бессознательное, самосознание. Психические процессы. Познавательные процессы. Ощущение. Восприятие. Мышление. Свойства мышления. Мыслительные операции. Речь и язык. Внутренняя речь. Внимание. Память. Эмоции. Развитие психических процессов. Психические состояния. Психология индивидуальности. Использование общепсихологических знаний на практике.

Психология личности

Понятие личности в социальных науках. Личность как система. Жизненный путь личности. Личностные кризисы.

ОСРБ 1-23 01 76-2013

Активность личности и ее проявления. Я-концепция. Теории личности: бихевиористские, психоаналитические, диспозиционные, когнитивистские, экзистенциально-гуманистические. Устойчивые личностные характеристики (черты). Диагностика особенностей личности. Этические нормы исследований в психологии личности.

Социальная психология

Предмет и задачи социальной психологии. Методы социальной психологии. Личность как объект социально-психологического анализа. Социальная идентичность. Социальное познание. Социальная установка (аттитюд). Каузальная атрибуция. Принятие решений в неопределенности. Группа. Групповые решения. Групповая деятельность и ее эффективность. Социальное влияние. Межгрупповые отношения. Предубеждения и предрассудки. Помогающее поведение. Межличностная аттракция. Агрессивное поведение.

Основы менеджмента

Научные основы менеджмента. Эволюция управленческой мысли в XX веке. Организация. Внутренняя и внешняя среда организации. Связующие процессы в организации. Принятие решений. Индивидуальные и организационные решения. Интуитивные и рациональные решения. Стратегическое планирование. Специализированное разделение труда. Делегирование, ответственность и полномочия. Централизация и децентрализация в управлении организациями. Организационные структуры. Мотивация. Лидерство. Влияние и власть. Контроль в организациях.

Методология, теория и методы психологических исследований

Философско-методологические основания психологии. Развитие основных традиций и школ в психологии и их особенности. Методы психологии. Количественные и качественные методы психологического исследования. Валидность и надежность.

Психология труда, эргономика

Методологические основы психологии труда и эргономики. Характеристики трудовой деятельности. Виды трудовой деятельности. Психологические факторы труда. Профессия и профессионально значимые свойства. Профессиография. Профессиональная ориентация. Система «человек-машина-

среда» (далее – СЧМС). Классификация и свойства СЧМС. Операторская деятельность человека в СЧМС. Динамика работоспособности человека. Эргономическая оценка технических средств и деятельности человека-оператора.

Конфликтология

Понятие о конфликтологии. Функции конфликтолога. Феноменология конфликта. Виды конфликта. Мотивация конфликтного поведения. Конфликтная личность. Межгрупповые конфликты. Служебные конфликты. Методы разрешения конфликтов: картография, посредничество, тренинг.

6.2.3 Дисциплины специальности

Экономическая психология

Становление экономической психологии. Концепция «экономического человека». Экономическое поведение. Экономическое сознание. Принятие экономических решений. Психология занятости и безработицы. Причины работы. Формы занятости. Человеческий капитал. Виды безработицы. Психологическая реабилитация безработных. Психологические феномены и противоречия отношений собственности. Психология предпринимательской деятельности. Мотивация предпринимательства. Принятие решений в экономической деятельности. Социальная ответственность бизнеса. Этика бизнеса. Отношения доверия. Движения ценностей в системе отношений собственности. Психология собственности. Психология денег. Символизация денег. Психология потребления и накопления. Типологии потребителей. Потребление и стиль жизни. Сберегающее поведение. Экономическое благополучие. Психология богатства и бедности. Психология налогоплательщиков. Мотивация экономической деятельности. Экономическая идентичность. Экономическая адаптация и социализация.

Организационное консультирование

Школы организационного консультирования. Модели организационного консультирования: экспертная (нормативная), проектная, процессная. Внешнее и внутреннее, индивидуальное и командное консультирование. Этические принципы работы консультанта. Этапы консультационного процесса: первичный контакт, разработка проекта, диагностическая стадия, формулирование рекомендаций, составление отчета, предъявление рекомендаций, оценка консультационного

процесса, постконсультационное сопровождение. Ролевые позиции консультанта. Развитие взаимоотношений с клиентом.

Психология маркетинга и рекламы

Понятие маркетинга. Определение маркетинга. Структура маркетинговой среды. Классификация факторов среды. Роль потребителей в концепции маркетинга. Виды потребителей. Рынок как объект маркетинга. Маркетинговые исследования рынка. Товарная политика в маркетинге. Услуги как товар. Ценовая политика. Управление маркетингом. Маркетинговые исследования. Формирование спроса и стимулирование сбыта. Учет психологических характеристик агентов маркетинга. Маркетинговые коммуникации. Использование психологических методов. Роль рекламы в обществе. Характеристики рекламы. Исследования рекламы. Реклама в системе маркетинговых коммуникаций. Восприятие рекламы. Влияние на мотивацию потребителей. Реклама и поведение потребителей. Психологическая эффективность рекламы. Тестирование рекламы.

Основы психодиагностики

Предмет и задачи психодиагностики. История развития психодиагностики. Методологические принципы психодиагностики. Этапы диагностического исследования. Классификация методов психодиагностики. Психометрические основы психодиагностики. Валидность и надежность методик. Методы психодиагностики личности. Методы диагностики познавательной сферы. Психодиагностика потребностно-мотивационной сферы и эмоциональных состояний. Методы оценки межличностных отношений. Составление психологического заключения.

Кадровый консалтинг

Субъекты и объекты кадрового консультирования. Типы консалтинга, методологические подходы. Профессиональная этика в консультационной работе. Структура и стадии консалтингового проекта. Первичное диагностирование, планирование деятельности, реализация проекта, завершение работы над проектом. Основные этапы подбора персонала. Трудовая адаптация персонала. Система оценки персонала. Разработка и управление системой мотивации персонала. Обучение и развитие персонала организации. Создание и управление рабочими группами.

Юридические основы предпринимательской деятельности

Сущность предпринимательства. Права и обязанности предпринимателя. Имущественная ответственность. Порядок создания предпринимательских структур. Организационно-правовые формы предпринимательства. Частное и коллективное предпринимательство. Образование юридического лица. Использование наемного труда. Прекращение предпринимательской деятельности. Правовые нормы, регламентирующие деятельность государственных и негосударственных предприятий, учреждений, организаций.

Психология активных продаж

Ситуация купли-продажи. Этика торгового бизнеса. Экология взаимодействия с клиентом. Базовая схема процесса продаж. Критерии эффективной продажи. Изучение и анализ конкурентной среды. Предоставление клиентам информации о конкурентах. Установление контакта с клиентом. Выявление потребностей клиентов. Мотивы покупателей. Презентация товара (услуги). Работа с возражениями клиента. Стимулирование клиента к принятию решения. Приемы завершения сделки. Типичные ошибки в работе с клиентами.

Теория и практика командообразования

Эволюция кадрового менеджмента. Истоки командных форм деятельности. Образование команд в корпоративном менеджменте. Организационный контекст командной деятельности. Команда и группа. Характеристики эффективной команды. Типы команд. Лидерство в командной работе. Практика создания команды. Распределение ролей. Развитие навыков командной работы: согласование целей, принятие личной ответственности за командный результат, отношения сотрудничества, ситуационное лидерство. Планирование и управление командной работой. Налаживание горизонтальных связей и коммуникаций. Развитие навыков успешного взаимодействия. Укрепление командного духа: чувство сплоченности, лояльность, отношения доверия, высокая эффективность совместной деятельности. Идентичность членов команды. Работа психолога-консультанта в командообразовании. Тренинговые программы командообразования. Элементы тренинга. Оценка эффективности тренинга.

Деловые культуры в международном бизнесе

Особенности международного бизнеса. Понятие культуры: система ценностей, символов и знаний, образ жизни. Межкультурная коммуникация. Деловая культура в контексте национальной культуры. Личное пространство, дистанция власти, темпоральность, вербальная и невербальная коммуникация, системы аргументации, повседневные ритуалы в национальных культурах. Культуры с «сильным контекстом» и со «слабым контекстом», с монокронным или полихронным представлением о времени (Э. Холл). Измерения культур: дистанция власти, коллективизм-индивидуализм, феминизм-маскулинизм, избегание опасных ситуаций (Г. Хофстеде).

Психология управления

Психологическое содержание управленческой деятельности. Становление психологии управления как самостоятельной дисциплины. Деятельность управления, руководства и организации. Функции управления: планирование, организация, мотивация, контроль. Личность как объект управления. Учет психических процессов и свойств в управленческой деятельности. Учет личностных качеств в управленческой деятельности. Управление принятием индивидуальных и групповых решений. Группа как объект управления. Управление групповыми процессами. Развитие трудового коллектива. Диагностика социально-психологического климата и управление им. Психологические особенности личности руководителя. Законы социального влияния. Социальное (административное), экономическое и психологическое воздействие на подчиненных. Психологическое влияние на сотрудников. Когнитивные и эмоциональные механизмы влияния. Массовая коммуникация как средство управления. Общественные связи в управлении организацией. Управление организационной культурой и лояльностью сотрудников. Управление конфликтными ситуациями.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ