

Государственное казенное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российская таможенная академия»

И.Н. КОЛОВА

# ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

УЧЕБНИК

Москва  
2024

УДК 005.32  
ББК 88.5  
К61

*Д о п у щ е н о*  
*учебно-методическим советом Российской таможенной академии*  
*к использованию в образовательном процессе для обучающихся*  
*по специальности 38.05.02 «Таможенное дело»*

**Рецензенты:**

Т.И. ПУГАНОВСКАЯ, заведующий кафедрой экономики и управления филиала «Котельники» государственного университета «Дубна», канд. экон. наук, доцент;  
Л.Н. БЛОХИНА, главный государственный таможенный инспектор отдела психологических и психофизиологических исследований психологической службы Управления государственной службы и кадров ФТС России, канд. психол. наук

**Эксперт**

А.Н. БУРЛУЦКИЙ, доцент кафедры гуманитарных дисциплин Ростовского филиала Российской таможенной академии, канд. филос. наук, доцент

**Колобова И.Н.**

К61 Психология управления: учебник / И.Н. Колобова. М.: РИО Российской таможенной академии, 2024. 338 с.

ISBN 978-5-9590-1324-0

В учебнике рассмотрен широкий спектр теоретических проблем и практических вопросов, связанных с психологией управленческой деятельности. Особое внимание уделено анализу возможных причин снижения эффективности деятельности руководителя таможенного органа и способов их устранения.

Предназначен для студентов, обучающихся по специальности «Таможенное дело», а также будет полезен аспирантам, магистрантам, преподавателям и практическим работникам, всем, кто интересуется вопросами психологии управления.

УДК 005.32  
ББК 88.5

ISBN 978-5-9590-1324-0

© Российская таможенная академия, 2024

# ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	7
------------------	---

## Раздел 1

### ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

Глава 1. МЕТОДОЛОГИЯ И ПОНЯТИЙНЫЙ АППАРАТ КУРСА «ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ».....	9
1.1. Психология управления и управленческая деятельность .....	9
1.2. Объект, предмет и проблемное поле психологии управления .....	12
Контрольные вопросы.....	16
Глава 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ КАК РЕЗУЛЬТАТ РАЗВИТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ МЫСЛИ .....	17
2.1. Истоки психологии управления .....	17
2.2. Эволюция управленческих и психологических концепций в XX веке .....	20
2.3. Становление и развитие управленческой мысли в России .....	37
Контрольные вопросы.....	40
Глава 3. СТРУКТУРА И ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	41
3.1. Сущность управленческой деятельности.....	41
3.2. Основные подходы к изучению управленческой деятельности.....	47
3.3. Психологические факторы эффективной управленческой деятельности.....	59
Контрольные вопросы.....	70
Глава 4. ПСИХОЛОГИЯ СУБЪЕКТА УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	71
4.1. Психологическая и личностная структура субъекта управленческой деятельности.....	71
4.2. Перцептивные процессы в управленческой деятельности .....	72
4.3. Мнемические процессы в управленческой деятельности.....	81

4.4.	Мыслительные процессы в управленческой деятельности. Общепсихологическое понятие мышления .....	91
4.5.	Интеллект руководителя .....	100
4.6.	Регулятивные процессы в управленческой деятельности.....	109
	Контрольные вопросы.....	120
Глава 5.	ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ И ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ЛИДЕРСТВО .....	121
5.1.	Эмоциональный интеллект .....	121
5.2.	Эмоциональное лидерство .....	134
	Контрольные вопросы.....	143
Глава 6.	ПОНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНЦИИ И ТЕХНОЛОГИЯ ПОСТРОЕНИЯ МОДЕЛИ КОМПЕТЕНЦИЙ РУКОВОДИТЕЛЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ТАМОЖЕННОГО ОРГАНА .....	145
6.1.	Понятие модели компетенций и возможности ее использования в работе кадровых служб таможенных органов .....	145
6.2.	Разработка моделей компетенций.....	162
6.3.	Проектирование моделей компетенций для должностных позиций таможенных органов .....	170
	Контрольные вопросы.....	178
	Тестовые задания к разделу 1.....	179

## Раздел 2

### ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

Глава 7.	ТРУДОВОЙ КОЛЛЕКТИВ КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	183
7.1.	Соотношение понятий «группа», «коллектив», «команда» .....	183
7.2.	Основные направления работы руководителя подразделения таможенного органа по формированию управленческой команды .....	186
7.3.	Факторы эффективности групповой деятельности.....	189
	Контрольные вопросы.....	196

Глава 8.	УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИМИ ПРОЦЕССАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ .....	197
8.1.	Классификация групп .....	197
8.2.	Основные характеристики группы .....	201
8.3.	Социально-психологические явления и процессы в группе.....	204
	Контрольные вопросы.....	210
Глава 9.	УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ.....	211
9.1.	Характеристика делового взаимодействия .....	211
9.2.	Личность в процессе взаимодействия.....	216
9.3.	Убеждающее управленческое воздействие в деятельности руководителя подразделения таможенного органа .....	227
	Контрольные вопросы.....	234
Глава 10.	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ С ПОДЧИНЕННЫМИ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ФУНКЦИЙ В РАЗЛИЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ СТРУКТУРАХ .....	235
10.1.	Психологические особенности деятельности руководителя в линейных, функциональных, дивизиональных, штабных и матричных структурах.....	235
10.2.	Психологические особенности реализации функции планирования .....	248
10.3.	Психологические особенности реализации функции организации .....	252
10.4.	Психологические особенности реализации функции контроля .....	260
10.5.	Психологические особенности реализации функции мотивации .....	267
	Контрольные вопросы.....	270
Глава 11.	ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОЦЕССОВ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ .....	271
11.1.	Управленческие задачи, их специфика. Виды управленческих решений.....	271
11.2.	Модель рациональных решений и принцип ограниченной рациональности .....	275

11.3. Особенности стратегии и тактики принятия управленческих решений.....	282
Контрольные вопросы.....	285
<b>Глава 12. ФОРМИРОВАНИЕ ЛИЧНОСТНОЙ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УСТОЙЧИВОСТИ К СТРЕСС-ФАКТОРАМ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....</b>	<b>286</b>
12.1. Понятие и критерии экстремальных ситуаций в профессиональной деятельности.....	286
12.2. Влияние психической напряженности на таможенную деятельность .....	289
12.3. Подходы к формированию психологической устойчивости в профессиональной деятельности.....	297
Контрольные вопросы.....	312
<b>Глава 13. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ.....</b>	<b>313</b>
13.1. Коммуникативные явления и процессы в управленческой деятельности .....	313
13.2. Роль и особенности рефлексивных процессов в управленческой деятельности.....	320
Контрольные вопросы.....	325
Тестовые задания к разделу 2.....	325
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>330</b>
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....</b>	<b>332</b>