



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Отделение среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 в УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ

основной профессиональной образовательной программы

подготовки специалистов среднего звена

43.02.11 Гостиничный сервис

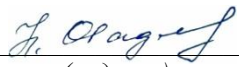
базовой подготовки

Рабочая программа учебной дисциплины «Управленческая психология» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «07» мая 2014 г. № 475.

Разработчик:

Мироненко Т.И., старший преподаватель филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке.

Одобрена на заседании межпредметной цикловой комиссии 19 мая 2017 г., протокол № 11.

Председатель МПЦК  *Фадеева Н.П.*
(подпись)

ОГЛАВЛЕНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1.1 Место дисциплины в структуре образовательной программы
- 1.2 Цели и задачи учебной дисциплины

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы
- 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

- 3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
- 3.2 Информационное обеспечение обучения

4 КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 4.1 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины
- 4.2 Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля.

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Рабочая программа учебной дисциплины Управленческая психология является вариативной частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, профессиональной подготовке и программах повышения квалификации и переподготовки работников в области коммерческой деятельности.

Учебная дисциплина входит в профессиональный цикл как общепрофессиональная дисциплина.

1.2 Цели и задачи учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины Управленческая психология обучающийся должен

уметь:

- пользоваться психологическими методами изучения особенности личности (тестами, поведенческими реакциями);
- применять в управлении организацией стили руководства, соответствующие обстоятельствам;
- исследовать межличностные отношения в группе, определять статус каждого работника в группе;
- определять структуру коллектива и социально – психологический климат в коллективе;
- выделять личные качества собеседника, важные для успешного общения;
- вырабатывать навыки делового этикета;
- вырабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации, разрешать конфликты, возникающие в коллективе.

знать:

- основные принципы и методы психологии;
- эмоционально – волевые, когнитивные индивидуально типологические особенности личности;
- психологические аспекты малых групп и коллективов;
- психология принятия управленческих решений;
- конфликты и стратегия поведения в конфликтной ситуации;
- типы людей по поведению в конфликте;
- коммуникация и психология общения;
- социально – психологические основы деятельности руководителя.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	68
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лекции	24
практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	20
Итоговая аттестация по дисциплине:	<i>Дифференцированный зачёт</i>

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Введение в Психологию управления. Вопросы общей психологии		7	
Тема 1.1. Предмет и объект дисциплины «Управленческая психология»	Содержание учебного материала	2	1
	1. Предмет и задачи Психологии управления его содержание.		
	2. Понятие об объекте управления в деятельности управляющего.		
	3. Основные психологические проблемы управления.		
	4. Психологические закономерности управленческой деятельности.		
	5. Междисциплинарные связи психологии управления.		
Тема 1.2. Вопросы общей психологии	Содержание учебного материала	2	1
	1. Понятие психологии.		
	2. Основные принципы и методы психологии.		
	3. Понятие психики и сознания.		
	Самостоятельная работа обучающихся	3	3
	1. История зарождения и развития науки психологии.		
	2. Закономерности внутренней психической деятельности.		
	3. Методы психологии и их использование при изучении личности или группы (коллектива).		
	4. Понятие и особенности коммерческой деятельности и особенности управления психическими процессами в этой сфере.		
Раздел 2. Психология личности		11	
Тема 2.1. Понятие личности, ее структура	Содержание учебного материала	2	1
	1. Понятие личности в психологии. Свойства личности.		
	2. Структура личности.		
	3. Психологические школы изучения личности.		
Тема 2.2. Индивидуально-типологические особенности личности	Содержание учебного материала	2	1
	1. Когнитивные, эмоционально – волевые и индивидуально – типологические особенности личности.		
	2. Способности, интересы, темперамент, характер.		

	Практические занятия 1. Изучение процессов памяти собственного «Я» изучение типа темперамента и черт характера собственного «Я».	3	2
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Общественно – исторический и деятельный подход в русской психологической школе. 2. Интересы и способности, их значимость в управленческой деятельности. 3. Современные подходы к психологической характеристике типов темперамента. 4. Социализация личности.	3	3
Раздел 3. Психологические аспекты малых групп и коллективов		13	
Тема 3.1. Малая социальная группа как социально – психологическая характеристика организации	Содержание учебного материала 1. Понятие группы. Виды групп, состав группы, ее структура. 2. Понятие малой социальной группы. Стадии и уровни развития группы. 3. Коллектив, его основные характеристики.	2	1
Тема 3.2. Феноменология группы	Содержание учебного материала 1. Понятие Феномена. Основные феномены малых социальных групп 2. Феноменология малых групп: подражание, групповое давление, конформизм, конкуренция, сотрудничество, нормы. Практические занятия 1. Социометрическое исследование группы. 2. Изучение атмосферы в группе.	2	1
Тема 3.3. Социально – психологический климат в коллективе	Содержание учебного материала 1. Понятие социально – психологического климата. 2. Психологические механизмы формирования и динамики изменения социально – психологического климата. Практическое занятие 1. Изучение социально – психологического климата в группе. Самостоятельная работа обучающихся 1. Состав и структура группы, в состав которой вы входите. 2. Закономерности групповой деятельности. 3. Исследование межличностных отношений в группе, определение своего статуса в группе. 4. Изучение социально – психологического климата в группе и причин его нестабильности.	2	1
Раздел 4. Психология делового об-		13	

щения и коммуникации				
Тема 4.1. Психологические аспекты человеческого общения	Содержание учебного материала		1	1
	1.	Понятие общения, виды общения, три стороны общения, коммуникативная, перцептивная и интерактивная.		
	2.	Средства общения – вербальные и невербальные.	3	2
Тема 4.2. Коммуникативные умения и навыки	Содержание учебного материала		2	1
	1.	Коммуникативные навыки и умения.		
	2.	Функции коммуникаций		
	3.	Вертикальные и горизонтальные коммуникации.	3	2
	Практические занятия		3	2
	1. Тестирование с последующим анализом ответов: «Коммуникабельны ли вы? Любят ли вас люди?»			
Самостоятельная работа обучающихся		3	3	
1. Беседа – основной вид общения. Этапы беседы, их содержание; трансактное общение.				
2. Виды общения по содержанию. Деловое общение.				
3. Причины неэффективных коммуникаций.				
4. Преодоление коммуникативных барьеров.				
5. Характеристика качеств личности, важные для успешного общения.				
Раздел 5. Психология принятия управленческих решений		8		
Тема 5.1. Психология принятия управленческих решений	Содержание учебного материала		2	1
	1.	Личностные факторы в принятии решений.		
	2.	Адекватные решения.		
	3.	Субъективная рациональность – индивидуальное восприятие ситуации принятия решения.		
	4.	Выявление психологических проблем при принятии решения.	3	2
	Практические занятия		3	3
	1. Принятие управленческих решений.			
Самостоятельная работа обучающихся				
1. Система принятия решений С.Джонсона.				
2. Мышление руководителя и принятие решения.				
3. Психологические факторы, влияющие на принятие решения.				

Раздел 6. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации		8		
Тема 6.1. Природа и социальная роль конфликта	Содержание учебного материала	1	1	
	1. Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Виды конфликтов, их классификация.			
	2. Признаки конфликтной ситуации.			
	3. Причины конфликта.			
Тема 6.2. Структура конфликта. Динамика и модель конфликта	Содержание учебного материала	1	1	
	1. Противоборство сторон, этапы конфликта.			
	2. Элементы конфликта. Динамика развития конфликта.			
	3. Модель конфликта, ее завершение.			
Тема 6.3. Способы и правила разрешения конфликта	Содержание учебного материала	1	1	
	1. Применение административных мер и психологических подходов для разрешения конфликта.			
	2. Методы профилактики и правила разрешения конфликта.	2	2	
	Практические занятия 1. Решение конфликтных ситуаций. 2. Деловая игра: разрешение конфликтной ситуации, возникшей в коллективе.			
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Основные типы поведения людей в конфликтной ситуации. 2. Конфликты, возникающие между покупателями и обслуживающим персоналом. 3. Социальные конфликты, причины их возникновения и участники таких конфликтов. 4. Этапы развития конфликтов. Представить диаграмму 5. Функции деструктивных и конструктивных конфликтов, их признаки. 6. Стрессы их влияние на эффективность работы организации. 7. Социальная напряженность, ее параметры, стадии.	3	3	
	Раздел 7. Социально – психологические основы деятельности руководителя		8	
	Тема 7.1. Лидерство и руководство. Стили лидерства	Содержание учебного материала	1	1
1. Сущность лидерства. Лидеры и менеджеры их различие. Лидерские черты и поведение.				
2. Демократический и авторитарный стили лидерства. Теория Х и Y Мак Грегора. Решетка менеджера.				
Тема 7.2. Лидеры и исполнители	Содержание учебного материала	1	1	
	1. Модели взаимодействия лидера и исполнителя: значение команды.			

	2.	Теория компетентности.		
	3.	Харизматическое лидерство. Лидерство в команде.		
Тема 7.3. Ситуационные теории эффективного управления	Содержание учебного материала		1	1
	1.	Ситуационная теория Ф.Фидлера.		
	2.	Теория «путь - цель» Митчелла: руководитель как посредник в достижении поставленных целей.		
	Практические занятия		2	2
	1.	Определение стиля лидерства собственного «Я».		
2.	Выбор руководителя из претендентов, на которых представлена характеристика.			
3.	Деловая игра.			
Самостоятельная работа обучающихся		3	3	
1.	Трансформационное лидерство его особенности и формы проявления.			
2.	Качества харизматического руководителя и их проявление			
3.	Руководство, сосредоточенное на работе и на человеке.			
4.	Характеристика успешных лидеров. Мотивация лидерства.			
5.	Лидер – преобразователь. Как стать лидером преобразователем. Предложения и объяснения.			
6.	Правила успеха в руководстве командой. Отличие руководства командой от руководства индивидом.			
Всего:			68	

Характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

Полевая М.В. Психология делового общения: Учебно-методический комплект / М.В. Полевая.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013
<http://rucont.ru/efd/207460?cldren=0>

1. Брашнов Д.Г.: Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие: - М: Альфа-М: инфра-М, 2012

2. Горбухов В.А.: Основы социального управления: учебное пособие - М: форум, 2013

3. Парушина Н.В. Теория и практика анализа финансовой отчетности организации : учебное пособие.-М.: Форум, 2013

4. Сорокина А.В.: Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие: -М. - альфа-М: инфра - М, 2013

5. Ушакова Н.В. Имиджелогия: учебное пособие.- М.: Дашков и К, 2012

6. Шеламова.Г.М Основы этики и психологии профессиональной деятельности:учебник.-М.: Академия, 2012

Дополнительные источники

Шалашов В.И. Мотивация потребителя / В. И. Шалашов.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013 <http://rucont.ru/efd/197314?cldren=0>

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник.-М.: Инфра-М, 2012

2. Музыкант В.Л. Реклама. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2012. - 208 с.

3. Хапенков В.Н. Рекламная деятельность в торговле. - М.: ИД ФОРУМ:НИЦ ИНФРА-М, 2013-368с.

Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: <http://www.eLIBRARY.RU>

2. Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>

3. ЭБС «Руконт»: <http://www.rucont.ru/>

4. ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

4 КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения устных и письменных опросов, практических занятий, тестирования, контрольных работ, выполнения обучающимися индивидуальных заданий, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
пользоваться психологическими методами изучения особенности личности (тестами, поведенческими реакциями)	практическая работа, внеаудиторные занятия
применять в управлении организацией стили руководства, соответствующие обстоятельствам	тестирование
исследовать межличностные отношения в группе, определять статус каждого работника в группе	внеаудиторная самостоятельная работа; практические занятия
определять структуру коллектива и социально – психологический климат в коллективе	внеаудиторная самостоятельная работа; практические занятия
выделять личные качества собеседника, важные для успешного общения	тестирование
вырабатывать навыки делового этикета	практическая работа
вырабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации, разрешать конфликты, возникающие в коллективе	решение конфликтных ситуаций
Знания:	
основные принципы и методы психологии	опрос, внеаудиторная самостоятельная работа
эмоционально – волевые, когнитивные индивидуально – типологические особенности личности	опрос, тестирование, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
психологические аспекты малых групп и коллективов	опрос, практические занятия, тестирование, внеаудиторная самостоятельная работа
психология принятия управленческих решений	опрос, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
конфликты и стратегия поведения в конфликтной ситуации	деловая игра
типы людей по поведению в конфликте	практическая работа
коммуникация и психология общения	опрос, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
социально – психологические основы деятельности руководителя	опрос, практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа

4.2 Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля

Текущий контроль учебного материала заключается в следующем:

- устный опрос;
- проверка выполнения самостоятельной работы студентов;

– письменный опрос.

Примерные вопросы к дифференцируемому зачёту:

1. Психология управления как наука. Объект и предмет психологии управления.
2. Понятие управления. Субъект и объект управления. Уровни управления.

Сравнительный анализ понятий: управление и руководство.

3. Законы управления.
4. Понятие и специфика управленческой деятельности.
5. Функции управления.
6. Индивидуальная управленческая концепция руководителя: понятие, структура, источники формирования. Соотношение понятий: индивидуальная управленческая концепция и стиль управленческой деятельности.
7. Понятие стиля управления. Различные подходы в психологии к классификации стилей управления.
8. Сравнительная характеристика авторитарного и демократического стилей управления.
9. Подходы к изучению личности руководителя.
10. Критерии профессиональной пригодности специалистов: способности, профессионально-важные качества (ПВК), компетенция и компетентность. Виды психологической компетентности современного руководителя.
11. Стресс в деятельности руководителя: профессиональный, организационный, рабочий стресс: общая характеристика феноменов.
12. Стресс в деятельности руководителя: синдром эмоционального выгорания (фазы, симптомы, факторы). Способы нейтрализации управленческого стресса.
13. Познавательные процессы в деятельности руководителя: восприятие, память, мышление.
14. Интеллект и его влияние на эффективность управленческой деятельности.
15. Управленческие способности.
16. Принятие управленческих решений: подходы и факторы; типы, уровни, стили принятия решений. Специфические виды поведения руководителя в ситуации принятия управленческих решений.
17. Принятие управленческих решений: модели и основные ошибки принятия управленческих решений.
18. Классические теории научного менеджмента (подходы: У. Тейлора, А. Файоля, М. Вебера).
19. Доктрина человеческих отношений (подходы: Э. Мейо, Д. Макгрегора, Р. Лайкерта).

20. Современные подходы к управлению: ситуационный и системный подходы.
21. Модели и структуры управления.
22. Обобщенный психологический портрет сотрудника современной российской организации: сотрудник как социальный индивид, экономический индивид, представитель организации.
23. Обобщенный психологический портрет сотрудника современной российской организации, функционирующей в постсоветском пространстве: позитивные и негативные черты личности российского работника.
24. Психологические особенности современного российского работника с различными социально-демографическими характеристиками.
25. Понятие мотивации и мотива труда. Виды трудовой мотивации (внутренняя, внешняя положительная, внешняя отрицательная), их влияние на эффективность трудовой деятельности.
26. Содержательные теории мотивации труда (подход А. Маслоу, теория «С-В-Р» Алдерфера, теория приобретенных потребностей МакКлеланда, мотивационно-гигиеническая теория Герцберга).
27. Процессуальные теории мотивации труда (теория ожиданий Врума, теория справедливости Адамса, модель Портера-Лоулера, теория постановки целей Локка).
28. Понятие мотивирования. Основные подходы к реализации функции мотивирования в управленческой деятельности.
29. Сравнительный анализ понятий: «группа», «коллектив», «команда». Командные роли и типы команд. Этапы формирования команды.
30. Кадровая политика организации: понятие, типы принципы, требования.