

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»  
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«29» июня 2021 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.27** Психология управления

Учебный план: ФГОС3+\_2021-2022\_43.03.02\_ИБК\_ОО\_ Тех и орг гостиничных услуг №1-1-13.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
5	УП	34	34	75,75	0,25	4	Зачет
	РПД	34	34	75,75	0,25	4	
Итого	УП	34	34	75,75	0,25	4	
	РПД	34	34	75,75	0,25	4	

Санкт-Петербург  
2021

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат психологических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Смирнова Вероника  
Владимировна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

---

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области психологии управления, необходимые для деятельности в сфере туроператорских и турагентских услуг.

### 1.2 Задачи дисциплины:

- Рассмотреть теоретические аспекты и основные современные проблемы в области психологии управления и перспективы их решения.
- Раскрыть основные социально-психологические аспекты управления персоналом и развития коллектива.
- Показать особенности практики применения современных психологических технологий работы с персоналом в сфере туроператорских и турагентских услуг.
- Предоставить обучающимся возможности для формирования умений и навыков работы в команде, с использованием знаний в области психологии управления для решения практических управленческих задач в сфере туроператорских и турагентских услуг.

### 1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Менеджмент в туризме

Учебная практика (исследовательская практика)

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

**Знать:** основы коллективной психологии; особенностей и закономерности групповой работы, развития коллектива; основных подходов к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества; принципы формирования команды;

**Уметь:** анализировать социально-психологические характеристики руководства и лидерства; работать в команде, осуществляя социально-психологический анализ группы и групповых процессов

**Владеть:** навыками коммуникации и взаимодействия с представителями различных социальных групп; методами управления конфликтами и командообразования, навыками анализа групповой динамики.

### УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

**Знать:** основные направления и факторы совершенствования деятельности руководителя, его подготовленности

**Уметь:** применять способы саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности;

**Владеть:** приемами самоорганизации и самомотивации; приемами и техниками саморегуляции, самоорганизации и самоуправления, критического оценивания личных достоинств и недостатков; стремлением к личностному и профессиональному саморазвитию, самообучению

### ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

**Знать:** специфику психологических основ, методов и возможности их использования в практике управления

**Уметь:** пользоваться социально-психологическими технологиями в области реализации основных управленческих функций (мотивации, контроля, планирования, организации)

**Владеть:** навыками социально-психологического анализа управленческих ситуаций, корпоративной культуры и эффективного взаимодействия структурных подразделений объектов туристской сферы.

### 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Предмет психологии управления	5					Д
Тема 1. Психология управления как научная дисциплина. Психология управления как научная дисциплина. Предмет психологии управления. понятийный аппарат психологии управления. Практическое занятие: Актуальные вопросы психологии управления.		2	2	3,75	ИЛ	
Тема 2. Социально-психологическая характеристика основных управленческих функций. Психологические особенности функции планирования. Психологические особенности функции контроля. Психологические особенности функции организации. Практическое занятие: Психологические особенности функции мотивации.		2	4	8	ИЛ	
Раздел 2. Психологические аспекты управленческой деятельности						
Тема 3. Социально-психологическая характеристика руководства и лидерства. Руководство и лидерство - постановка проблемы. Личностный потенциал: психофизиологический, трудовой, творческий. Функции и стили руководства. Профессиональные способности руководителя. Профессиональная ответственность как характеристика руководства и лидерства. Практическое занятие: Личность руководителя и лидера- психологический портрет.		4	4	8	ИЛ	
Тема 4. Командообразование как стратегическая составляющая управления персоналом. Команда: определение, характеристика. Принципы создания команды. Стадии развития команд. Условия и оценка эффективности работы команды. Типология команд. Роль руководителя в формировании команды. Практическое занятие: Психологический климат в коллективе.		4	4	8		
Тема 5. Коммуникативные процессы в управленческой деятельности. Основные характеристики общения: содержание, функции, уровни, средства. Диалог как организационный принцип коммуникативной деятельности персонала и руководства. Практическое занятие: Барьеры в общении: причины возникновения и проявления. Дискуссия как форма диалога.	4	2	8			

Раздел 3. Психология организационных конфликтов и управления стрессами					
Тема 6. Психология организационных конфликтов. Предмет и типология организационных конфликтов. Причины возникновения и этапы развития организационных конфликтов. Функции организационного конфликта. Практическое занятие: Методы диагностики организационных конфликтов. Стратегии поведения и методы управления организационными конфликтами.	4	4	8	ИЛ	Т
Тема 7. Стресс в профессиональной деятельности. Стресс: определение, теории. Причины формирования стресса в профессиональной деятельности. Виды стресса. профессиональные деформации и психологическое выгорание. Практическое занятие: Профилактика стресса. Стрессоустойчивость как профессиональная компетентность специалиста.	4	4	4		
Раздел 4. Социально-психологические технологии управления персоналом					
Тема 8. Тайм-менеджмент как социально-психологическая технология в практике управления персоналом. Тайм-менеджмент как эффективная технология самоорганизации. Хронофаги и причины их возникновения. Базовые теории тайм-менеджмента. Практическое занятие: Методики тайм-менеджмента.	2	2	8	ИЛ	
Тема 9. Психологическая специфика принятия управленческих решений. Решения в системе управления персоналом. Классификация управленческих решений. Этапы выработки и процесс принятия управленческих решений. Практическое занятие: Модели управленческих решений. Роль руководителя в процессе подготовки и принятия управленческого решения.	4	4	6		Т
Тема 10. Имидж организации и руководителя. Социально-психологическая природа имиджа. Имидж делового человека. Корпоративный имидж. Имидж руководителя организации. Практическое занятие: Механизмы формирования имиджа руководителя. Механизмы формирования корпоративного имиджа.	4	4	6		
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	34	34	67,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25				
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>	68,25		67,75		

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ОПК-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- излагает основные понятия и категории данной науки, выявляет необходимость применения методов исследования в практике управления туристской сферы</li> <li>- анализирует принципы и направления психологических исследований в области управления</li> <li>- выявляет психологические особенности реализации основных управленческих функций</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Перечень вопросов для устного собеседования</li> <li>Практико-ориентированные задания</li> <li>Практико-ориентированные задания</li> </ul>
УК-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- характеризует условия эффективной коммуникации для создания благоприятного психологического климата в команде, проведения деловых переговоров;</li> <li>- принимает управленческие решения, необходимые для профессионального развития личности</li> <li>- выявляет и поддерживает имиджевые характеристики команды, личности</li> <li>- разрабатывает алгоритм принятия управленческих решений, устранении организационных конфликтов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Перечень вопросов для устного собеседования</li> <li>Практико-ориентированные задания</li> <li>Практико-ориентированные задания</li> </ul>
УК-6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- характеризует социально-психологические технологии для анализа деятельности персонала, профессиональных команд, взаимодействия в коллективах</li> <li>- анализирует деятельность руководителя, применяет социально-психологические технологии самоорганизации, самоменеджмента, самомотивации</li> <li>- анализирует корпоративную культуру организации</li> <li>- разрабатывает алгоритм принятия управленческих решений, профилактики стресса</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Перечень вопросов для устного собеседования</li> <li>Практико-ориентированные задания</li> <li>Практико-ориентированные задания</li> </ul>

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Обучающийся своевременно представил результаты в форме презентации (Microsoft Office Power Point); в соответствии с требованиями выполнил доклад и тестовые задания по дисциплине, возможно допуская несущественные ошибки в ответе на вопросы преподавателя. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра при подготовке ответов на устные вопросы и кейсы.	
Не зачтено	Обучающийся не выполнил (выполнил частично), не представил результаты в форме презентации (Microsoft Office Power Point); не смог изложить содержание и выводы в докладе, не сделал тестовые задания, допустил существенные ошибки в ответе на вопросы преподавателя.	

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 5	
1	Психология управления как научная дисциплина
2	Предмет психологии управления
3	Социально-психологическая характеристика основных управленческих функций
4	Принципы управления, сформулированные В.М.Шепелем
5	Психологическая составляющая в современной системе управления
6	Значение психологических знаний в сфере туроператорских и турагентских услуг
7	Социально-психологические технологии и методы исследования адаптируемые в современной системе управления
8	Тайм-менеджмент в системе управления персоналом
9	Виды и роль контроля в современной системе управления: социально-психологический анализ
10	Актуальные проблемы исследования психологии управления
11	Социально-психологическая характеристика руководства и лидерства
12	Мотивация персонала –социально-психологический анализ
13	Личностный потенциал работника в современных условиях
14	Роль руководителя в формировании корпоративной культуры
15	Личность в социальной группе (команде)
16	Личность и организация: проблемы взаимодействия
17	Стили и эффективность руководства
18	Профессиональные способности руководителя и персонала
19	Социальная ответственность и надежность в профессиональной деятельности
20	Руководство и лидерство в современных условиях
21	Командообразование как стратегическая составляющая управления персоналом
22	Коллектив, команда: социально-психологический анализ
23	Корпоративная культура: понятие, элементы, диагностика
24	Социально-психологический климат как основа организационной культуры
25	Современные мотивационные программы в организации
26	Коммуникативные процессы в управленческой деятельности.
27	Общение как социально-психологический механизм управления
28	Диалог и его значение в управлении
29	Основные характеристики делового общения
30	Переговоры как социальная технология разрешения конфликтов
31	Организационные конфликты: социально-психологический анализ
32	Роль руководителя в профилактике и разрешении конфликтов
33	Способы разрешения конфликтных ситуаций
34	Проблема моббинга в трудовых коллективах
35	Социально-психологическая специфика принятия управленческих решений
36	Методы принятия управленческих решений
37	Коллективные и персональные управленческие решения: социально-психологический анализ
38	Имидж организации и руководителя
39	Имидж делового человека
40	Технологии тайм-менеджмента и самоорганизации
41	Психологический портрет эффективного руководителя
42	Карьера как элемент социализации личности
43	Самоменеджмент как технология управления и развития персоналом
44	Роль руководителя в управлении стрессовыми ситуациями в коллективе
45	Стресс в профессиональной деятельности
46	Стрессоустойчивость как необходимое качество современного специалиста
47	Профессиональные деформации: причины возникновения, специфика
48	Социально-психологические технологии в практике управления персоналом

49	Управление изменениями в организации
50	Социально-психологические технологии адаптации персонала в организации

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Кто является основоположником теории стресса:
  - А) В.И.Шепель
  - Б) Г.Селье
2. Какой из перечисленных элементов не входит в личностный потенциал работника:
  - А) творческий
  - Б) возрастной
  - В) психофизиологический
  - Г) трудовой
3. Что выступает существенной чертой личности, имеет непосредственное отношение к выполнению обязательств человеком:
  - А) механизм контроля
  - Б) ответственность
  - В) все ответы верны
4. Этот феномен определяется как «вершина, оптимум, совершенство человека, всех его связей, отношений»:
  - А) итог
  - Б) акме
  - В) опыт
5. К какому из основных элементов личностного потенциала относятся - задатки, темперамент, эмоционально-волевая сфера, работоспособность:
  - А) психофизиологический потенциал
  - Б) трудовой потенциал
  - В) творческий потенциал
6. Это мера признания обществом заслуг личности, результат соотнесения социально значимых характеристик субъекта со шкалой ценностей, сложившийся в данной общности:
  - А) авторитет
  - Б) престиж
7. Осознание самоценности собственной жизни, жизни другого человека – это:
  - А) прагматизм
  - Б) ортобиотичность
  - В) компетентность
8. Сторона общения, которая определяется как процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания:
  - А) интерактивная
  - Б) перцептивная
  - В) коммуникативная

### 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Тема: Психология организационных конфликтов.

Задание - разработать алгоритм профессионального взаимодействия для устранения организационных конфликтов

Алгоритм решения проблемы

«Конфликтное взаимодействие в профессиональной сфере»

Карта 1. Исследование проблемы – «Конфликтное взаимодействие в профессиональной сфере»

- 1.1. Обозначение конфликтного поля и обоснование руководителем – какую цель он хочет достичь
- 1.2. Составление картограммы конфликта
- 1.3. Разработка критериев оценки решения проблемы конфликта
- 1.4. Составление SWOT – анализа конфликтных ситуаций в учреждении
- 1.5. Определение приоритетов в решении проблемы (в зависимости от вида конфликта)
- 1.6. Постановка руководителем перед коллективом задач, для решения конфликтной ситуации

Карта 2. Анализ причин, порождающих проблему конфликтного взаимодействия в организации.

- 2.1. Окончательное формулирование содержания проблемы
- 2.2. Описание причин и условий, порождающих проблему конфликта в организации.
- 2.3. Описание причин, мешающих решению проблемы в организации
- 2.4. Описание цели, к которой должны прийти, в процессе разрешения конфликтной ситуации

Карта 3. Решение проблемы конфликтной ситуации в организации.

- 3.1. Анализ возможных вариантов решения конфликтной ситуации
- 3.2. Устранение причин, мешающих решению конфликтной ситуации
- 3.3. Анализ необходимых мероприятий для решения конфликтной ситуации
- 3.4. Осознание возможностей менеджмента для решения конфликтной ситуации в учреждении

Карта 4. Реализация решений, направленных на решение конфликтных ситуаций в организации

- 4.1. Определение сроков решения конфликтной ситуации
- 4.2. Поэтапное решение конфликтной ситуации
- 4.3. Анализ результатов.

### 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

#### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

#### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

#### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Время на подготовку - 0,5 часа, в это время входит подготовка ответа

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Смирнова В. В., Гордиенко Н. Н.	Психология управления. Ч. 1	СПб.: СПбГУПТД	2015	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2394">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2394</a>
Горайнова, Н. М., Горайнов, В. Н.	Психология управления	Челябинск, Саратов: Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/81492.html">http://www.iprbookshop.ru/81492.html</a>
Трус, А. А.	Психология управления	Минск: Вышэйшая школа	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/35535.html">http://www.iprbookshop.ru/35535.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Воронцова О. Ж.	Психология управления. Практические занятия	СПб.: СПбГУПТД	2019	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20199330">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20199330</a>
Карымова, О. С., Якиманская, И. С., Молокостова, А. М., Бендас, Т. В.	Психология управления в организации	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/54148.html">http://www.iprbookshop.ru/54148.html</a>
Колобова, И. Н.	Психология управления	Москва: Российская таможенная академия	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/69765.html">http://www.iprbookshop.ru/69765.html</a>
Смирнова В. В.	Психология управления	СПб.: СПбГУПТД	2013	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2129">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2129</a>
Захарова, Л. Н.	Психология управления	Москва: Логос	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/51639.html">http://www.iprbookshop.ru/51639.html</a>
Захарова, Л. Н.	Психология управления	Москва: Логос	2012	<a href="http://www.iprbookshop.ru/9105.html">http://www.iprbookshop.ru/9105.html</a>
Козлов, В. В.	Психология управления	Саратов: Вузовское образование	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/18337.html">http://www.iprbookshop.ru/18337.html</a>

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ- ФАКТОР» [Электронный ресурс]. URL: <http://psyfactor.org/>

2. База профессиональных данных «Мир психологии» [Электронный ресурс]. URL: <http://psychology.net.ru/>

3. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

Microsoft Windows

### 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска