

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«30» июня 2020 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.17 Психология управления

Учебный план: ФГОС3++_2020-2021_43.03.02_ИБК_ОО_ Тех и орг гостиничных услуг.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. | Трудоё мкость, 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 | |

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

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 | Социально-психологические технологии адаптации персонала в организации |
| 2 | Управление изменениями в организации |
| 3 | Социально-психологические технологии в практике управления персоналом |
| 4 | Профессиональные деформации: причины возникновения, специфика |
| 5 | Стрессоустойчивость как необходимое качество современного специалиста |
| 6 | Стресс в профессиональной деятельности |
| 7 | Роль руководителя в управлении стрессовыми ситуациями в коллективе |
| 8 | Самоменеджмент как технология управления и развития персоналом |
| 9 | Карьера как элемент социализации личности |
| 10 | Психологический портрет эффективного руководителя |
| 11 | Технологии тайм-менеджмента и самоорганизации |
| 12 | Имидж делового человека |
| 13 | Имидж организации и руководителя |
| 14 | Коллективные и персональные управленческие решения: социально-психологический анализ |
| 15 | Методы принятия управленческих решений |
| 16 | Социально-психологическая специфика принятия управленческих решений |
| 17 | Проблема моббинга в трудовых коллективах |
| 18 | Способы разрешения конфликтных ситуаций |
| 19 | Роль руководителя в профилактике и разрешении конфликтов |
| 20 | Организационные конфликты: социально-психологический анализ |
| 21 | Переговоры как социальная технология разрешения конфликтов |
| 22 | Основные характеристики делового общения |
| 23 | Диалог и его значение в управлении |
| 24 | Общение как социально-психологический механизм управления |
| 25 | Коммуникативные процессы в управленческой деятельности. |
| 26 | Современные мотивационные программы в организации |
| 27 | Социально-психологический климат как основа организационной культуры |
| 28 | Корпоративная культура: понятие, элементы, диагностика |
| 29 | Коллектив, команда: социально-психологический анализ |
| 30 | Командообразование как стратегическая составляющая управления персоналом |
| 31 | Руководство и лидерство в современных условиях |
| 32 | Социальная ответственность и надежность в профессиональной деятельности |
| 33 | Профессиональные способности руководителя и персонала |
| 34 | Стили и эффективность руководства |
| 35 | Личность и организация: проблемы взаимодействия |
| 36 | Личность в социальной группе (команде) |
| 37 | Роль руководителя в формировании корпоративной культуры |
| 38 | Личностный потенциал работника в современных условиях |
| 39 | Мотивация персонала –социально-психологический анализ |
| 40 | Социально-психологическая характеристика руководства и лидерства |
| 41 | Актуальные проблемы исследования психологии управления |
| 42 | Виды и роль контроля в современной системе управления: социально-психологический анализ |
| 43 | Тайм-менеджмент в системе управления персоналом |
| 44 | Социально-психологические технологии и методы исследования адаптируемые в современной системе управления |
| 45 | Значение психологических знаний в сфере туроператорских и турагентских услуг |
| 46 | Психологическая составляющая в современной системе управления |
| 47 | Принципы управления, сформулированные В.М.Шепелем |
| 48 | Социально-психологическая характеристика основных управленческих функций |

| | |
|----|--|
| 49 | Предмет психологии управления |
| 50 | Психология управления как научная дисциплина |

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

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 |