

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\_ЗАО\_ 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: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
3	УП	4	32		1	
	РПД	4	32		1	
4	УП	8	96	4	3	Зачет
	РПД	8	96	4	3	
Итого	УП	4	128	4	4	
	РПД	4	128	4	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

<b>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>
<b>Знать:</b> основы коллективной психологии; особенностей и закономерности групповой работы, развития коллектива; основных подходов к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества; принципы формирования команды;
<b>Уметь:</b> анализировать социально-психологические характеристики руководства и лидерства; работать в команде, осуществляя социально-психологический анализ группы и групповых процессов
<b>Владеть:</b> навыками коммуникации и взаимодействия с представителями различных социальных групп; методами управления конфликтами и командообразования, навыками анализа групповой динамики.
<b>УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>
<b>Знать:</b> основные направления и факторы совершенствования деятельности руководителя, его подготовленности
<b>Уметь:</b> применять способы саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности;
<b>Владеть:</b> приемами самоорганизации и самомотивации; приемами и техниками саморегуляции, самоорганизации и самоуправления, критического оценивания личных достоинств и недостатков; стремлением к личностному и профессиональному саморазвитию, самообучению
<b>ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</b>
<b>Знать:</b> специфику психологических основ, методов и возможности их использования в практике управления
<b>Уметь:</b> пользоваться социально-психологическими технологиями в области реализации основных управленческих функций (мотивации, контроля, планирования, организации)
<b>Владеть:</b> 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
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Предмет психологии	3				
Тема 1. Психология управления как научная дисциплина. Психология управления как научная дисциплина. Предмет психологии управления. понятийный аппарат психологии управления.		2		16	ИЛ
Тема 2. Социально-психологическая характеристика основных управленческих функций. Психологические особенности функции планирования. Психологические особенности функции контроля. Психологические особенности функции организации.		2		16	ИЛ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4		32	
Консультации и промежуточная аттестация - нет		0			
Раздел 2. Психологические аспекты управленческой деятельности	4				
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.			1	10	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.			1	12	
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.			1	12	

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.		1	12	ИЛ
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.		1	10	
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.		1	16	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.		1	12	
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.		1	12	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		8	96	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25		
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		12,25	128	

#### 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-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>
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>

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

48	Профессиональные деформации: причины возникновения, специфика
49	Социально-психологические технологии в практике управления персоналом
50	Управление изменениями в организации
51	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>
Трусъ, А. А.	Психология управления	Минск: Вышэйшая школа	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/35535.html">http://www.iprbookshop.ru/35535.html</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>
<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>
Захарова, Л. Н.	Психология управления	Москва: Логос	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/51639.html">http://www.iprbookshop.ru/51639.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	2012	<a href="http://www.iprbookshop.ru/9105.html">http://www.iprbookshop.ru/9105.html</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>
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