



Министерство общего и профессионального образования Свердловской области
ГАПОУ СО
«ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТРАНСПОРТНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА»

Рабочая программа учебной дисциплины
«Управленческая психология»

для специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Программа рассмотрена и одобрена цикловой методической комиссией специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

Председатель ЦМК

 А.А. Романова


Протокол № 7

от « 22 » 04 2015г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УВР ГАПОУ СО «ЕКТС»

 А.М. Шанин

« 20 » июля 2015 г.

Разработчик: Романова А.А., преподаватель дисциплины «Управленческая психология» ГАПОУ СО «Екатеринбургский колледж транспортного строительства»

Техническая экспертиза программы учебной дисциплины «Управленческая психология» пройдена.



Эксперт:

Методист ГАПОУ СО «ЕКТС»

 Е.М.Александрова

« 11 » июля 2015г.

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

« 28 » июля 2015 г. Зам.директора по УВР  (подпись)  (И.О. Фамилия)

« 30 » июля 2015 г. Зам.директора по УВР  (подпись)  (И.О. Фамилия)

« 29 » июля 2015 г. Зам.директора по УВР  (подпись)  (И.О. Фамилия)

« » 20 г. Зам.директора по УВР _____ (подпись) _____ (И.О. Фамилия)

« » 20 г. Зам.директора по УВР _____ (подпись) _____ (И.О. Фамилия)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
цикловой комиссией специальности
43.02.11 *Гостиничный сервис*
Председатель цикловой комиссии

_____ А.А.Романова

Протокол № _____

от «__» _____ 2015г.

Рабочая программа учебной
дисциплины разработана на основе
Федерального государственного
образовательного стандарта по
специальности среднего
профессионального образования
43.02.11 *Гостиничный сервис*

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по УВР ФГОУ СПО ЕКТС

_____ А.М. Шанин

«__» _____ 2015 г.

Разработчик: **Романова А.А.**, преподаватель дисциплины «*Управленческая психология*» ГАПОУ
СО «Екатеринбургский колледж транспортного строительства»

Техническая экспертиза программы
учебной дисциплины «*Управленческая психология*» пройдена.

Эксперт:
Методист ГАПОУ СО «ЕКТС»

_____ Е.М.Александрова

«__» _____ 2015г.

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«__» _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«__» _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«__» _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«__» _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«__» _____ 20__ г. Зам.директора по УВР _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Управленческая психология»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Управленческая психология» принадлежит к профессиональному циклу (общепрофессиональные дисциплины).

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- создавать благоприятный психологический климат в коллективе, в общении с потребителями (заказчиками);
- прогнозировать возникновение конфликтной ситуации и принимать эффективные действия по ее предотвращению
- вырабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;
- использовать мотивацию для повышения эффективности деятельности организации;
- формировать лояльность сотрудников по отношению к организации;
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения.

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

- психологические требования к менеджеру;
- основы делового поведения работников;
- мотивационные факторы деятельности работников организации;
- содержательные и процессуальные теории мотивации;
- основные методы мотивации и стимулирования персонала;
- понятие, сущность и классификацию лояльности персонала;
- основные атрибуты лояльности персонала;
- факторы, способствующие возникновению лояльности сотрудника по отношению к организации;
- особенности делового общения;
- этапы переговорного процесса;
- процесс принятия управленческих решений;
- способы управления конфликтами;
- виды, задачи, принципы психологического отбора менеджеров.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента **90** часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **60** часов;
самостоятельной работы студента **30** часов.

1.5. Перечень компетенций, элементы которых формируются в рамках учебной дисциплины:

Выпускник должен обладать общими компетенциями:

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.

- ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- 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 частной смены технологий в профессиональной деятельности.

профессиональными компетенциями:

- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- ПК 4.3. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.
- ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальности и квалификации.
- ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.
- ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.
- ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	90
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	60
в том числе:	
практические занятия	24
Самостоятельная работа студента (всего)	30
в том числе:	
Заучивание терминологии	1
Определение понятий: управление, руководство, лидерство	
Определение типа руководителя организации по признакам поведения работников	2
Анализ функций руководителя на примере предприятия индустрии гостеприимства	1
Анализ качеств личности современных российских менеджеров	2
Разработка модели самопрезентации	2
Характеристика стилей руководства в соответствии с формами взаимодействия руководителей и подчиненных	2
Организация беседы с сотрудниками организации для изучения мировоззрения организации	2
Характеристика делового поведения работников	2
Анализ сильных и слабых сторон руководства на примере предприятия индустрии гостеприимства	2
Сравнительная характеристика мотивационных теорий	2
Разработка модели управления конфликтами	2
Анализ коммуникаций на примере предприятия индустрии гостеприимства	2
Сравнительный анализ современных психотехнологий	2
Разработка модели деловых переговоров	2
Разработка модели личностного роста сотрудников	2
Отбор менеджеров на предприятие индустрии гостеприимства	2
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена – 6 семестр</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Управленческая психология»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объем часов		Уровень освоения
		Обяз. ауд. нагр.	Самост. работа	
1	2	3	4	5
Раздел 1. Методологические основы психологии управления		22	10	
Тема 1.1. <i>Управленческая психология как наука</i>	Содержание учебного материала	2		
	Управление как научная дисциплина			1
	Особенности управленческой психологии			1
	Самостоятельная работа студентов Заучивание терминологии		1	
Тема 1.2. <i>Парадигмы и концепции управления</i>	Содержание учебного материала	4		
	Управленческие отношения как предмет управления			1
	Типы управленческих ориентаций			2
	Практическое занятие Сравнительный анализ современных парадигм управления	2		
	Самостоятельная работа студентов 1. Определение понятий: управление, руководство, лидерство 2. Определение типа руководителя организации по признакам поведения работников		2	
Тема 1.3. <i>Психология личности менеджера</i>	Содержание учебного материала	4		
	Руководитель как субъект управления организацией. Функции руководителя			1
	Управленческие способности и потребности			2
	Практическое занятие	2		
	1. Тест «Предпринимательские способности»			
	2. Тест «Потенциал менеджера (по С.И. Самыгину и Л.Д. Столяренко)» 3. Тест «Направленность личности (по В. Смейку и М.Кучеру)»			
	Самостоятельная работа студентов Анализ функций руководителя на примере предприятия индустрии гостеприимства		1	
Тема 1.4. <i>Психологические требования к менеджеру</i>	Содержание учебного материала	4		
	Характеристика качеств личности, обеспечивающих эффективность руководства			1
	Эффективность руководства			2
	Практическое занятие Критерии эффективности руководства	2		

	Самостоятельная работа студентов Анализ качеств личности современных российских менеджеров		2	
Тема 1.5. <i>Эстетика внешнего облика руководителя</i>	Содержание учебного материала	4		
	Имидж менеджера			1
	Основы формирования имиджа			2
	Практическое занятие Психологические механизмы формирования аттракции	2		
	Самостоятельная работа студентов Разработка модели самопрезентации		2	
Тема 1.6. <i>Психологические аспекты стилей руководства</i>	Содержание учебного материала	4		
	Характеристика стилей управления			2
	Стили управления по системе ГРИД			1
	Оценка стиля по системе ГРИД			1
	Практическое занятие 1. Выявление связи между стилем управления и типом личности руководителя 2. Тест «Стили руководства»	2		
	Самостоятельная работа студентов Характеристика стилей руководства в соответствии с формами взаимодействия руководителей и подчиненных		2	
Раздел 2. Психологические аспекты организации деятельности подчиненных структур (подразделений)		38	20	
Тема 2.1. <i>Развитие организационной структуры</i>	Содержание учебного материала	2		
	Компоненты организационной культуры			1
	Маркетинговое управление поведением			1
	Самостоятельная работа студентов Организация беседы с сотрудниками организации для изучения мировоззрения организации		2	
Тема 2.2. <i>Деловое поведение работников и поведение руководителя организации</i>	Содержание учебного материала	4		
	Понятие делового поведения работников и его виды			1
	Поведение руководителя			1
	Управленческий цикл руководителя			2
	Практическое занятие Разработка управленческого цикла руководителя	2		
	Самостоятельная работа студентов Характеристика делового поведения работников		2	
Тема 2.3.	Содержание учебного материала	2		

<i>Диспозиционное управление поведением</i>	Организационные маневры			1
	Предпринимательский тип руководства			1
	Административный тип руководства			1
	Самостоятельная работа студентов Анализ сильных и слабых сторон руководства на примере предприятия индустрии гостеприимства		2	
Тема 2.4. Психология принятия управленческих решений	Содержание учебного материала	6		
	Современные подходы к принятию управленческих решений			
	Классификация управленческих решений			
	Технология принятия решения			
	Методы выработки управленческих решений			2
	Практическое занятие Принятие управленческих решений в группе: деловая игра «Кораблекрушение»	2		
Тема 2.5. Управление мотивацией деятельности и подчиненных	Содержание учебного материала	4		
	Групповые факторы регуляции мотивов			
	Современные теории мотивации.			
	Понятие, сущность, классификация лояльности. Основные атрибуты лояльности.			1
	Практическое занятие Разработка мотивационной модели на примере предприятия гостиничной индустрии	2		
	Самостоятельная работа студентов Сравнительная характеристика мотивационных теорий		2	
Тема 2.6. Психология конфликта	Содержание учебного материала	4		
	Понятие конфликта. Классификация конфликтов, их функции			
	Причины возникновения конфликтов			
	Управление конфликтами			2
	Практическое занятие Тест на определение выхода из конфликтной ситуации (тест Томаса) Решение ситуационных задач.	2		
	Самостоятельная работа студентов Разработка модели управления конфликтами.		2	
Тема 2.7. Коммуникация и психология	Содержание учебного материала	4		
	Коммуникативные структуры в организации			
	Менеджер в системе коммуникаций, коммуникабельность менеджера			
	Коммуникационные помехи			

<i>общения</i>	Практическое занятие Тесты «Коммуникабельность», «Умение слушать», «Ораторские умения»	2		
	Самостоятельная работа студентов Анализ коммуникаций на примере предприятия индустрии гостеприимства		2	
Тема 2.8. <i>Психологические особенности делового общения</i>	Содержание учебного материала	2		
	Особенности делового общения			1
	Подготовка и проведение деловых переговоров, деловой беседы			2
	Самостоятельная работа студентов Разработка модели деловых переговоров		2	
Тема 2.9. <i>Психология влияния и сотрудничества</i>	Содержание учебного материала	4		
	Понятие психотехнологии общения			1
	Способы психологического воздействия на людей			2
	Практическое занятие Средства, приемы и методы психологического воздействия	2		
	Самостоятельная работа студентов Сравнительный анализ современных психотехнологий		2	
Тема 2.10. <i>Развитие личности сотрудников организации</i>	Содержание учебного материала	2		
	Потребности организации в личностном и профессиональном росте сотрудников			1
	Развивающие факторы трудовой деятельности и управленческих отношений			1
	Личностный рост сотрудников			1
Самостоятельная работа студентов Разработка модели личностного роста сотрудников		2		
Тема 2.11. <i>Психологический отбор менеджеров</i>	Содержание учебного материала	4		
	Сущность психологического отбора			1
	Виды и задачи отбора			1
	Принципы отбора			1
	Психологические требования к менеджеру			1
	Практическое занятие Разработка психологических требований к менеджеру на предприятии индустрии гостеприимства	2		
	Самостоятельная работа студентов Отбор менеджеров на предприятие индустрии гостеприимства		2	
	Всего	60	30	

Для 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

Программа учебной дисциплины реализуется на базе учебного кабинета «Основы психологии»

Оборудование учебного кабинета:

- 54 посадочных места;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- ноутбук с лицензионным программным обеспечением;
- видеоплеер;
- телевизор;
- DVD – плеер;
- сканер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники

1. Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. – М.: ИД «Форум – Инфра М», 2007 – 351с.
2. Романова А.А. Управленческая психология. Практикум. – Екатеринбург, 2009 – 57с.
3. Рамендик Д.М. Управленческая психология. - М.: ИД «Форум – Инфра М», 2006 – 254 с.
4. Шипунов В.Г., Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности. – М.: Высшая школа, 1999 – 303с.

Дополнительные источники

1. Антонова Н.В. Психология управления. – М.: Изд. Дом Госуд. ун-та Высшей школы экономики. 2014
2. Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. – М.: Инфра – М. 2013
3. Демидова Г.В. Управленческая психология. – М.: Академия. 2015
4. Мананникова Е.Н. Психология управления. – М.: Издательско – торговая корпорация Дашков и К. 2014
5. Одинцов А.А., Одинцова О.В. Управленческая психология. – М.: Академия.2012
6. Островский Э.В. Психология управления. – М.: Инфра – М. 2014
7. Психология управления. Хрестоматия. Под ред. Райгородского Д.Я. – Самара: Изд. Дом «Бахрах – М».2014
8. Райзберг Б.А., Тугунджян А.К. Психологические основы управления. – М.: Юнити. 2015
9. Руденко А.М. Управленческая психология. – Ростов – на – Дону: Феникс.2013

Журналы

1. Академия гостеприимства.
2. Гостиничное дело.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устных и письменных опросов, тестирования, а также выполнения студентами индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знания:	
процесс принятия и реализации управленческих решений	Фронтальный опрос и тестирование. Проверка самостоятельной работы.
классификация конфликтов	Фронтальный опрос.
причины возникновения конфликтов	Письменный опрос.
стадии протекания конфликтной ситуации	Устный опрос.
способы управления конфликтами	Проверка и оценка решения индивидуальных психологических задач.
содержательные и процессуальные теории мотивации	Проверка самостоятельной работы.
основные методы мотивации и стимулирования персонала	Проверка практической работы.
понятие, сущность и классификацию лояльности персонала	Фронтальный опрос.
основные атрибуты лояльности	Устный опрос
формы и приемы делового общения	Письменный опрос.
этапы переговорного процесса	Проверка самостоятельной работы.
Умения:	
создавать благоприятный психологический климат в коллективе, в общении с потребителями (заказчиками)	Наблюдение и оценка работы студентов на практическом занятии. Решение ситуационных задач.
прогнозировать возникновение конфликтной ситуации и принимать эффективные действия по ее предотвращению	Решение ситуационных задач.
управлять конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности	Наблюдение и оценка работы студентов на практическом занятии.
использовать мотивацию для повышения эффективности деятельности организации	Проверка практического задания.
формировать лояльность сотрудников по отношению к организации	Устный опрос.
применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения	Наблюдение и оценка работы студентов на занятии.

