

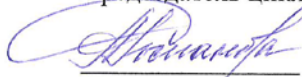


Министерство общего и профессионального образования Свердловской области  
**ГАПОУ СО**  
**«ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТРАНСПОРТНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА»**

Рабочая программа учебной дисциплины  
**«Управленческая психология»**

для специальности  
43.02.11 Гостиничный сервис

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

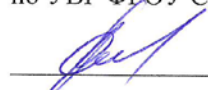
 А.А. Романова

Протокол № 1

от «30» 08 2017г.

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

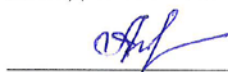
 А.М. Шанин

«31» 08 2017 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

«30» 08 2017г.

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«30» 08 2018 г. Зам.директора по УВР  (подпись) А. М. Шанин (И.О. Фамилия)

«  »    20   г. Зам.директора по УВР \_\_\_\_\_ (подпись) А. М. Шанин (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)

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

\_\_\_\_\_ А.А.Романова

Протокол № \_\_\_\_\_

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

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

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 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

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**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
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>90</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>60</b>
в том числе:	
практические занятия	24
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>30</b>
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	
<b>Раздел 1. Методологические основы психологии управления</b>		<b>22</b>	<b>10</b>		
<b>Тема 1.1.</b> <i>Управленческая психология как наука</i>	<b>Содержание учебного материала</b>	2			
	Управление как научная дисциплина			1	
	Особенности управленческой психологии			1	
	<b>Самостоятельная работа студентов</b> Заучивание терминологии		1		
<b>Тема 1.2.</b> <i>Парадигмы и концепции управления</i>	<b>Содержание учебного материала</b>	4			
	Управленческие отношения как предмет управления			1	
	Типы управленческих ориентаций			2	
	<b>Практическое занятие</b> Сравнительный анализ современных парадигм управления	2			
	<b>Самостоятельная работа студентов</b> 1. Определение понятий: управление, руководство, лидерство 2. Определение типа руководителя организации по признакам поведения работников		2		
<b>Тема 1.3.</b> <i>Психология личности менеджера</i>	<b>Содержание учебного материала</b>	4			
	Руководитель как субъект управления организацией. Функции руководителя			1	
	Управленческие способности и потребности			2	
	<b>Практическое занятие</b> 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)»	2			
	<b>Самостоятельная работа студентов</b> Анализ функций руководителя на примере предприятия индустрии гостеприимства		1		
	<b>Тема 1.4.</b> <i>Психологические требования к менеджеру</i>	<b>Содержание учебного материала</b>	4		
		Характеристика качеств личности, обеспечивающих эффективность руководства			1
Эффективность руководства		2			
<b>Практическое занятие</b> Критерии эффективности руководства		2			

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



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

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

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.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Знания:</b>	
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.
<b>Умения:</b>	
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.

