

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области  
Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования  
Уральский экономический колледж

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП 10 «Управленческая психология»**

**для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

Екатеринбург

2018г.

Рабочая программа **рассмотрена и одобрена** предметной (цикловой) комиссией по дисциплинам профессионального учебного цикла специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм»

Протокол № 2 от 29 мая 2018 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии

 /А.Н. Шмидт

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовой подготовки), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 475.

УТВЕРЖДЕНА решением педагогического совета АНО СПО Уральский экономический колледж  
Протокол № 3 от «21» июня 2018 г.

Заместитель директора по учебно-организационной работе

 / А.В. Болотин

Организация разработчик: Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Уральский экономический колледж»

Преподаватель – разработчик рабочей программы: Перельгина Е.Б.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Управленческая психология»

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Управленческая психология» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» базовая подготовка, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 475.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Управленческая психология» входит в вариативную часть общепрофессиональных дисциплин профессионального учебного цикла учебного плана.

### 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины — требования к результатам освоения учебной дисциплины:

**Цель** дисциплины - формирование у обучающихся целостного представления о психологических особенностях управленческой деятельности и процесса принятия управленческих решений.

#### **Задачи** дисциплины -

- изучить психологические основы процесса принятия и реализации управленческих решений;
- научить обучающихся ориентироваться в приёмах создания и поддержания благоприятного психологического микроклимата в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- дать обучающимся основные сведения о психологических основах деятельности по подбору и стимулированию трудового поведения, обучению, расстановке и организации повышения квалификации кадров.

В результате усвоения дисциплины выпускник должен

#### **уметь:**

- использовать знания управленческой психологии при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы создания и поддержания благоприятного психологического климата в трудовом коллективе, в общении с потребителями (заказчиками);
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- психологические основы процесса принятия и реализации управленческих решений;

- психологические основы деятельности по подбору и стимулированию трудового поведения, обучению, расстановке и организации повышения квалификации кадров;
- способы управления конфликтами и стрессами;
- понятие и характеристику стилей управления.

В результате изучения дисциплины специалист должен овладеть следующими компетенциями:

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

Данные результаты достигаются при использовании активных и интерактивных форм проведения занятий, в том числе при помощи электронных образовательных ресурсов, информационно-компьютерных технологий, посредством проведения дискуссий, деловых и ролевых игр, докладов, психологических задач.

#### **1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 72 часа, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 48 часов;
- самостоятельной работы – 24 часа.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

#### **Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (очная форма)**

Вид учебной работы	Количество часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	72
<b>Обязательная аудиторная нагрузка (всего)</b>	48
В том числе:	
Теоретические занятия	36
Практические занятия	12
<b>Самостоятельная работа</b>	24
Итоговая аттестация в форме	Дифференцированного зачета

#### **Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочная форма)**

Вид учебной работы	Количество часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	72
<b>Обязательная аудиторная нагрузка (всего)</b>	12
<b>Самостоятельная работа</b>	60
Итоговая аттестация в форме	Дифференцированного зачета

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

### «Управленческая психология»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
	<b>Введение</b>	2	
<b>Раздел 1. Психологические основы процесса принятия и реализации управленческих решений</b>		<b>9</b>	
<b>Тема 1.1. Психологические основы принятия решений</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	1
	Подготовка решений. Процесс принятия решений. Мышление в процессе принятия решений. Индивидуальные различия личности в принятии решений. Принятие группового решения. Четыре фазы: установление фактов, оценка фактов, поиск решений, принятие решения. Возможные трудности. Конфликты. Критерии эффективности обсуждения.		
<b>Тема 1.2. Психологические основы инновационной деятельности в управлении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	Психологическая сущность инновации. Психологические механизмы реализации нововведений. Факторы готовности к инновациям. Типы психологических барьеров.		
	<b>Практическое занятие</b> Деловая игра: «Принятие управленческих решений в группе» Кризисные ситуации и пути их преодоления	1	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Составление библиографии по психологии управления	2	2,3
<b>Раздел 2. Психологические основы деятельности по подбору и стимулированию трудового поведения, обучению, расстановке и организации повышения квалификации кадров</b>		<b>7</b>	
<b>Тема 2.1. Кадровый потенциал управления</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	1. Концептуальная схема системы управления персоналом. Кадровый потенциал управления. Формирование оптимальной структуры и состава кадров управления. Оценка профессионального уровня кадров управления.		
<b>Тема 2.2. Организация управленческой деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	Организация работы руководителя, менеджера, специалиста. Создание и организация автоматизированных рабочих мест. Стимулирование управленческой деятельности.		
	<b>Практическое занятие</b> Моделирование системы подбора кадров	1	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Создание базы данных о практическом опыте подбора и расстановки кадров	2	3
<b>Раздел 3. Приёмы создания и поддержания благоприятного психологического климата в трудовом коллективе, в общении с потребителями (заказчиками)</b>		<b>18</b>	

<b>Тема 3.1.</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	Понятие социально-психологического климата. Психологические механизмы формирования и динамики изменения социально-психологического климата. Климат и сотрудничество в группе. Признаки благоприятного социально-психологического климата.		
	<b>Практическое занятие</b> Деловая игра: «Определение структуры группы и социально-психологического климата с помощью метода социометрии»	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>Самостоятельная работа</b> Реферат: Методы формирования благоприятного микроклимата в трудовом коллективе	<b>6</b>	<b>2,3</b>
<b>Тема 3.2.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
	Понятие об общении. Виды общения. Деловое общение. Три стороны общения. Средства общения: язык и невербальные средства общения. Профессиональное поведение и этика взаимоотношений в трудовом коллективе в общении с потребителями (заказчиками).		
	<b>Практическое занятие</b> Ролевая игра: «Выделение личностных качеств, важных для успешного общения», тест « Самооценка уровня развития коммуникативных навыков»	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>Самостоятельная работа</b> Обзор публикаций в периодических изданиях по проблеме формирования благоприятного психологического микроклимата	<b>4</b>	<b>2,3</b>
<b>Раздел 4. Способы управления конфликтами и стрессами</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 4.1. Природа и социальная роль конфликтов. Классификации конфликтов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации. Признаки конфликтной ситуации. Структура конфликта. Динамика конфликта. Психологические и нравственные последствия конфликтов. Конфликт и его роль развития групп и организаций. Классификация конфликтов. Деструктивный конфликт. Конструктивный конфликт. Типы поведения людей в конфликтной ситуации		
<b>Тема 4.2. Способы и правила разрешения конфликтов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере профессиональной деятельности. Применение административных мер и психологических подходов при разрешении конфликта. Методы профилактики и правила разрешения конфликта.		
	<b>Практические занятия</b> 1. Решение психологических задач, ролевые и деловые игры на развитие навыков сотрудничества 2. Способы и правила разрешения конфликтов Психологическая задача: «Анализ поведения в конфликтной ситуации»,	<b>2</b>	<b>2</b>

	Деловая игра: «Сделка», «Альпинисты».		
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка памятки по профилактике конфликтов в трудовом коллективе. Подготовка рефератов на темы: Межличностный конфликт как социально-психологический феномен. Пути предупреждения и преодоления межличностных конфликтов	<b>6</b>	2,3
<b>Раздел 5. Понятие и характеристика стилей управления.</b>		<b>22</b>	
<b>Тема 5.1. Основные подходы к стилям управления</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	1
	Социально-психологические основы деятельности руководителя. Традиционные подходы к стилям управления. Стили руководства. Директивный (авторитарный), демократический и либеральный стили. Стили руководства (К. Левин), концепция Д. Маккгрегора, системы Р. Лайкерта, управленческая решетка Блейка и Моутона. Ситуационные подходы (модель Фидлера, «путь-цель» Митчела и Хауса и др.).		
	<b>Самостоятельная работа</b> Ведение дневника наблюдения и сбор базы данных примеров разных стилей управления	<b>2</b>	2,3
<b>Тема 5.2. Современные подходы к стилям управления.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	1
	Современные подходы к стилям управления. Построение конструктивных взаимоотношений с подчиненными.		
	<b>Самостоятельная работа</b> Тест «Методика самооценки стиля руководства»	<b>4</b>	2,3
<b>Тема 5.3. Признаки индивидуального стиля управления</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	1
	Индивидуальный стиль руководства. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса. Психологические особенности стиля управления в сервисной деятельности. Приемы организации управленческих коммуникаций в сфере сервиса в зависимости от стиля управления.		
	<b>Практическое занятие</b> Ролевая игра: «Стили руководства и их эффективность в управленческой деятельности»,	<b>2</b>	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Реферат «Имидж и стиль руководителя»	<b>6</b>	2,3
	<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>4</b>	
	<b>Всего</b>	<b>72 часа</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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **3.1. Требования к минимуму материально-технического обеспечения**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедиапроектор,
- проекционный экран

##### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

###### **Основные источники**

1. Коноваленко, В. А. Управленческая психология : учебник для СПО / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 368 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-4564-5. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/upravlencheskaya-psihologiya-393195](http://www.biblio-online.ru/book/upravlencheskaya-psihologiya-393195)
2. Зуб, А. Т. Управленческая психология : учебник и практикум для СПО / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8432-3. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/upravlencheskaya-psihologiya-433301](http://www.biblio-online.ru/book/upravlencheskaya-psihologiya-433301)

###### **Дополнительные источники**

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для СПО / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-434159](http://www.biblio-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-434159)
2. Акимова, Ю. Н. Психология управления : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Ю. Н. Акимова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 320 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00630-8. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/psihologiya-upravleniya-433124](http://www.biblio-online.ru/book/psihologiya-upravleniya-433124)

3. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. В. Антонова [и др.] ; под ред. Н. В. Антонова, Н. Л. Ивановой. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/konsultirovanie-i-kouching-personala-v-organizacii-436457](http://www.biblio-online.ru/book/konsultirovanie-i-kouching-personala-v-organizacii-436457)

### **Интернет-ресурсы**

1. Информационный бизнес портал <http://obiznese.com/load/obiznese.com/load>
2. Психология управления персоналом. <http://psihologiya-upravleniya.ru/> [psihologiya-upravleniya.ru](http://psihologiya-upravleniya.ru)
3. Социология, психология, управление. <http://soc.lib.ru/soc.lib>
4. Статьи по психологии. <http://www.psyarticles.ru/psyarticles.ru>
5. Управления персоналом. Библиотека статей [psyfactor.org](http://psyfactor.org)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется

преподавателем в процессе проведения практических занятий и контрольных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоения умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические основы процесса принятия и реализации управленческих решений;</li> <li>- психологические основы деятельности по подбору и стимулированию трудового поведения, обучению, расстановке и организации повышения квалификации кадров;</li> <li>- способы управления конфликтами и стрессами;</li> <li>- понятие и характеристику стилей управления.</li> </ul>	<p>Практические занятия, Подготовка рефератов Дифференцированный зачет</p>
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-использовать знания управленческой психологии при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приёмы создания и поддержания благоприятного психологического климата в трудовом коллективе, в общении с</li> </ul>	<p>Практические занятия, Подготовка рефератов Дифференцированный зачет</p>

потребителями (заказчиками); - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.	
---	--