

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социально-культурная деятельность»

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Управленческая психология»
для студентов направления подготовки 09.04.04 «Программная инженерия»
направленности (профиля) «Разработка программно-информационных систем»

Тольятти 2018

Рабочая учебная программа по дисциплине «Управленческая психология» включена в основную профессиональную образовательную программу направления подготовки 09.04.04 «Программная инженерия» направленности (профиля) «Разработка программно-информационных систем» решением Президиума Ученого совета

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела _____  _____ Н.М.Шемендок
28.06.2018 г.


Рабочая учебная программа по дисциплине «Управленческая психология» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом направления подготовки 09.04.04 «Программная инженерия», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 октября 2014 г. N 1406.

Составил к.и.н., доцент Н.В. Овсянникова
(ученая степень, звание, Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки  В.Н.Еремина

СОГЛАСОВАНО:

Начальник управления информатизации  В.В.Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Социально-культурная деятельность»

Протокол № 9 от «25» мая 2018г.

Заведующий кафедрой  д.с.н., доцент С.В. Явон
(подпись)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендук

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Управленческая психология», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Целями освоения дисциплины «Управленческая психология» являются:

- дать целостное представление и необходимые знания об основных подходах и направлениях анализа психических процессов, о важнейших этапах формирования мировой и отечественной управленческой психологии, о современных проблемах и тенденциях развития управленческой психологии;
- усвоить основные психические функции и их физиологические механизмы, соотношение природных и социальных факторов в становлении психики, понимать значение воли и эмоций, потребностей и мотивов, а также бессознательных механизмов в поведении человека;
- дать понимание актуальных проблем общения и коммуникации в психологических процессах, а также межличностного и межгруппового взаимодействия как на теоретическом, так и на практическом уровне;
- научиться составлять психологическую характеристику личности (ее темперамента, способностей и т.п.), интерпретировать собственные психические состояния, овладеть приемами психодиагностики и психической саморегуляции;
- анализировать закономерности взаимодействия и уметь оказывать влияние на отношения между людьми и ситуации в малой группе, стимулировать партнеров к выполнению социально-значимой деятельности;
- выработка способностей к инновационному, конструктивному мышлению, анализу проблем общения и межличностного взаимодействия.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанного направления подготовки, содержание дисциплины «Управленческая психология» позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

- проведение научных исследований, связанных с объектами профессиональной деятельности;
- разработка новых и улучшение существующих методов и алгоритмов обработки данных в информационно-вычислительных системах;
- разработка новых и улучшение существующих формальных методов программной инженерии;
- написание отчетов о проведенной научно-исследовательской работе и публикация научных результатов.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ОК-1	способностью совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень
ОК-2	способностью понимать роль науки в развитии цивилизации, соотношение науки и техники, иметь представление о связанных с ними современных социальных и этических проблемах, понимать ценность научной рациональности и ее исторических типов
ОПК-3	способностью анализировать и оценивать уровни своих компетенций в сочетании со способностью и готовностью к саморегулированию дальнейшего образования и профессиональной мобильности

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<p>Знает: ОК-1 сущность основных принципов и категорий психологии ОК-2 структуру психологических учений ОПК-3 основные направления зарубежной и отечественной управленческой психологии</p>	<p>лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа</p>	<p>собеседование</p>
<p>Умеет: ОПК-3 пользоваться принципами психологии (активность, развитие, детерминизм, системность и др.). в практической деятельности ОК-2 организовывать индивидуальную и групповую деятельность людей с учетом их психологических особенностей ОК-1 управлять внутригрупповыми процессами, связанными с проблемными ситуациями и межличностными конфликтами</p>	<p>лекции с разбором конкретных ситуаций, семинар-круглый стол, семинар-дискуссия</p>	<p>собеседование</p>
<p>Имеет практический опыт: ОПК-3 выявления специфики психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам ОК-2 организации индивидуальной и групповой деятельности людей с учетом их психологических особенностей ОК-1 управления внутригрупповыми процессами, связанными с проблемными ситуациями и межличностными конфликтами</p>	<p>решение разноуровневых и проблемных исследовательских задач</p>	<p>собеседование</p>

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части.
Ее освоение осуществляется во 2 семестре.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
Предшествующие дисциплины		
1	Социальная психология и педагогика (уровень бакалавриата)	ОК-6, ОК-7 (уровень бакалавриата)
2	Конфликтология (уровень бакалавриата)	ОК-6 (уровень бакалавриата)
Последующие дисциплины (практики)		
1	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	108 ч.	108 ч.
Зачетных единиц	3 з.е.	3 з.е.
Лекции (час)	8	4
Практические (семинарские) занятия (час)	36	8
Лабораторные работы (час)	-	-
Самостоятельная работа (час)	64	92
Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-
Экзамен, семестр /час.	-	-
Дифференцированный зачет, семестр	2	2/4
Контрольная работа, семестр	-	-

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)	Средства и технологии оценки

		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
1	<p>Тема 1. Понятие, объект и предмет управленческой психологии</p> <p>Основное содержание</p> <p>1. Психология управления: ее объект и предмет.</p> <p>2. Психологические закономерности управленческой деятельности.</p> <p>3. Перспективы развития психологии управления.</p>	0,5/0,5	4/2	-	7/10	устный опрос
2	<p>Тема 2. Личность как объект и субъект управления</p> <p>Основное содержание</p> <p>1. Понятие личности и ее структура.</p> <p>2. Некоторые психологические школы изучения личности.</p> <p>3. Мотивация как фактор управления личностью.</p> <p>4. Руководство и лидерство.</p> <p>5. Проблемы личности руководителя.</p>	0,5/-	4/-	-	7/10	устный опрос
3	<p>Тема 3. Организация и социальная группа как объекты управления</p> <p>Основное содержание</p> <p>1. Малая социальная группа как социально-психологическая основа организации.</p> <p>2. Структуры в группе.</p> <p>3. Психологические особенности сервисной деятельности.</p>	1/0,5	4/2	-	7/10	собеседование
4	<p>Тема 4. Механизмы групповой динамики</p> <p>Основное содержание</p> <p>1. Понятие групповой динамики.</p> <p>2. Механизмы групповой динамики.</p> <p>3. Изучение динамики неформальной группы и ее использование в сфере управления.</p> <p>4. Взаимодействия в группе (при работе с потребителями и в трудовом коллективе).</p>	1/-	4/-	-	7/10	доклад с презентацией

5	<p>Тема 5. Управленческое общение и психология принятия управленческих решений Основное содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Общее понятие об управленческом общении. Его формы и принципы, уровни, стадии. 2. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная его составляющие. 3. Публичное выступление в управленческой деятельности руководителя. 4. Социально-психологические основы деятельности руководителя. 5. Подходы к принятию решений. Классификация решений. Этапы выработки решений. Методы организации групповой дискуссии. 6. Модели поведения руководителя в процессе принятия решения. 	1/1	4/2	-	7/10	решение кейс-задач
6	<p>Тема 6. Психология конфликта и способы его разрешения. Основное содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Природа и социальная роль конфликтов. 2. Причины возникновения и способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере профессиональной деятельности. 3. Классификация конфликтов. 4. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. 5. Способы и правила разрешения конфликтов. 	1/0,5	4/-	-	7/10	собеседование
7	<p>Тема 7. Психология переговорного процесса Основное содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса. 2. Приемы организации коммуникаций в сфере сервиса. Принципы ведения партнерской беседы. 3. Переговоры как образ мышления и жизни. 	1/0,5	4/2	-	7/10	доклад с презентацией

	Типичные модели поведения на переговорах. 4. Психология эффективного переговорного процесса. 5. Психологические основы деструктивной переговорной тактики и способы ее преодоления.					
8	Тема 8. Создание имиджа как составная часть культуры общения Основное содержание 1. Эстетика внешнего облика работника (имидж и стиль). 2. Имидж и его слагаемые. 3. Принципы создания имиджа. 4. Формула воздействия имиджа. 5. Шаляпинская схема самопрезентации.	1/1	4/-	-	7/10	доклад с презентацией
9	Тема 9. Этика и культура управления Основное содержание 1. Подходы к этике управления. 2. Сущность организационной культуры. 3. Признаки «обучающейся» культуры. 4. Психологическая и этическая культура управления. 5. Профессиональное поведение и этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями (заказчиками).	1/-	4/-	-	8/12	степень активности в круглом столе
	Промежуточная аттестация по дисциплине	8/4	36/8	-	64/92	дифференцированный зачет

Примечание:

-/-, объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
1	Занятие 1. «Понятие, объект и предмет управленческой психологии»	4/2	семинар-дискуссия
2	Занятие 2. «Личность как объект и субъект управления»	4/-	семинар-дискуссия
3	Занятие № 3. «Организация и социальная группа как объекты управления»	4/2	семинар-дискуссия
4	Занятие 4. «Механизмы групповой динамики»	4/-	семинар-дискуссия

5	Занятие 5. «Управленческое общение и психология принятия управленческих решений»	4/2	семинар-дискуссия
6	Занятие 6. «Психология конфликта и способы его разрешения»	4/-	семинар-дискуссия
7	Занятие 7. «Психология переговорного процесса»	4/2	семинар-дискуссия
8	Занятие 8. «Создание имиджа как составная часть культуры общения»	4/-	семинар-дискуссия
9	Занятие 9. «Этика и культура управления»	4/-	круглый стол
	Итого	36/8	

Примечание:

-/-, объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
1	2	3	4	5
ОК-1 ОК-2 ОПК-3	Выполнение индивидуальных заданий в виде доклада и презентации на заданную тему.	доклад, индивидуальное задание	Оценка за доклад с презентацией, степень активности в круглом столе, решение кейс-задач. Тестирование, собеседование, экзамен	64/92
Итого				64/92

Примечание:

-/-, объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

Рекомендуемая литература:

1. Блинов, А. О. Управленческое консультирование [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. "Менеджмент" (квалификация "Магистр") / А. О. Блинов, В. А. Дресвянников. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 212 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415014>.

2. Захарова, Л. Н. Психология управления [Электронный ресурс] : учеб. пособие по специальности "Упр. персоналом" / Л. Н. Захарова. - Документ Bookread2. - М. : Логос, 2016. - 374 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=468692>.

3. Пастюк, О. В. Психология и педагогика [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям "Гуманитар. науки", "Экономика и упр.", "Сфера обслуживания" и "Соц. науки" / О. В. Пастюк. - Документ HTML. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 160 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=924013>.

4. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации. Социально-психологические аспекты [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов, обучающихся по уровню магистратуры по направлению "Социология" / А. М. Пивоваров. - Петерб. гос. ун-т. - Документ Bookread2. - М. : Риор [и др.], 2017. - 144 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=672802>.

5. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Экономика труда" / А. Я. Кибанов [и др.] ; Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова. - Изд. 4-е, доп. и перераб. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 694 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=739576>.

Содержание заданий для самостоятельной работы

Темы рефератов (письменных работ, эссе, докладов и т.п.)

1. Управление как система и классические закономерности управления.
2. Подходы к управлению как деятельности.
3. Закономерности и принципы управления.
4. Системный взгляд на управление.
5. Характеристика управленческой деятельности.
6. Функция планирования (целеполагания) и виды целей в управленческой деятельности.
7. Применение целей в управленческой деятельности.
8. Планирование руководителем собственных действий и времени.
9. Функция и виды контроля в организации.
10. Ошибки контроля и правила организации контроля в организации.
11. Принятие решений в процессе управления.
12. Ошибки при принятии управленческих решений.
13. Координация в организационном процессе.
14. Управленческое общение.
15. Совещание как вид управленческого общения.
16. Процесс принятия решений.
17. Методы организации групповой дискуссии.
18. Психологические основы деструктивной переговорной тактики и способы ее преодоления.
19. Объект управления и его характеристики.
20. Мотивация подчиненных и управление исполнительностью сотрудников.
21. Способы и правила разрешения конфликтов.
22. Психологические правила премирования сотрудников.
23. Сплоченность коллектива: психологические аспекты.
24. Механизмы групповой динамики.
25. Представление о профессиональных кризисах.
26. Факторы риска «выгорания» в сервисной деятельности.
27. Мероприятия по предупреждению «выгорания сотрудников».
28. Психологические правила делегирования.
29. Управление конфликтами.
30. Функции организационных конфликтов.
31. Психологические закономерности конфликта.
32. Конфликтные привычки (стратегии).
33. Профессиональная деформация.
34. Самоуправление средствами саморазвития.
35. Подходы к этике управления в организации.
36. Организационная культура.
37. Правила успешного общения.
38. Деловое общение по телефону.
39. Психогигиена труда руководителя и сохранение профессионального здоровья.
40. Имидж руководителя.

Вопросы для самоконтроля

1. Охарактеризуйте объект и предмет психологии управления.
2. Каковы психологические закономерности управленческой деятельности?
3. Опишите личность как объект управления.
4. Каковы понятие личности и ее структура?
5. Что такое мотивация как фактор управления личностью?
6. Охарактеризуйте явления руководства и лидерства в организации.
7. Каковы проблемы личности руководителя?
8. Опишите организацию и социальную группу как объекты управления.
9. Проанализируйте малую социальную группу как социально-психологическую характеристику организации.
10. Каковы структуры в группе?
11. Что такое групповая динамика и каковы ее механизмы?
12. Проанализируйте изучение динамики неформальной группы и ее использование в сфере управления.
13. Дайте общее понятие управленческого общения, перечислите его формы и принципы, уровни, стадии.
14. Какова структура общения?
15. Охарактеризуйте роль публичного выступления в управленческой деятельности руководителя.
16. Какова психология конфликта и способы его разрешения?
17. Какова природа и социальная роль конфликтов, причины их возникновения?
18. Дайте классификацию конфликтов и типов поведения людей в конфликтной ситуации.
19. Опишите психологию переговорного процесса.
20. Перечислите типичные модели поведения на переговорах.
21. Психология эффективного переговорного процесса.
22. Охарактеризуйте процесс создания имиджа.
23. Опишите принципы создания имиджа.
24. Какова психология принятия управленческих решений?
25. Каковы этапы выработки решений?
26. Опишите модели поведения руководителя в процессе принятия решения.
27. Перечислите мероприятия по предупреждению «выгорания сотрудников».
28. Какова роль учебы в профессиональном развитии персонала?
29. Перечислите подходы к этике управления в организации.
30. Опишите роль организационной культуры в практике управления.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы	№ лабораторной работы / цель
Лекция-дискуссия	5/ Управленческое общение и психология принятия управленческих решений		
Обсуждение проблемной ситуации		6/ Психология конфликта и способы его разрешения	
Разбор конкретных ситуаций		9/ Этика и культура	

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 10). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к диф.зачету и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (диф.зачету).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (диф.зачет).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (семинарских) занятиях

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории либо индивидуальных с целью оценки собранного материала, его обработки, анализа, систематизации, выбора методов и средств решения задач исследования, применения новых научных принципов и методов в научной деятельности;
- выполнение практических заданий, способствующих совершенствованию применению на практике анализа профессиональной информации, выстраивания логики рассуждений и высказываний, формированию суждений на основании неполных данных, оформлению и представлению их в виде информации по теме исследования;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Содержание заданий для практических занятий

Темы письменных работ, эссе, докладов и т.п.

ТЕМА 1.

1. Управленческая психология как научная дисциплина: ее объект, предмет и основные исследования.
2. Основные принципы и методы управленческой психологии.
3. Современное состояние психологии управления и ее проблемное поле.
4. Психологические закономерности управленческой деятельности.

5. Перспективы развития психологии управления.

ТЕМА 2.

1. Исторический обзор основных социально-психологических теорий личности, используемых в управленческой психологии.
2. Закономерности внутренней психической деятельности.
3. Понятие личности и ее структура.
4. Мотивация как фактор управления личностью.
5. Организационные проблемы руководства и лидерства.
6. Проблемы личности руководителя.

ТЕМА 3.

1. Малая группа и её развитие. Коллектив как высшая стадия развития группы.
2. Методы изучения группы и коллектива. Эффективность групповой деятельности.
3. Групповая интеграция, организованность группы, конформизм и негативизм.
4. Формальная и неформальная структура малой группы.
5. Групповые эффекты: социальная фасилитация, социальная ингибция, эффект принадлежности к группе, эффект социальной лени, эффект конформизма, эффект группового фаворитизма и др.
6. Психологические особенности сервисной деятельности.

ТЕМА 4.

1. Понятие групповой динамики.
2. Механизмы групповой динамики.
3. Изучение динамики неформальной группы и ее использование в сфере управления.
4. Взаимодействия в группе (при работе с потребителями и в трудовом коллективе).
5. Межгрупповые отношения и взаимодействия.

ТЕМА 5.

1. Общее понятие об управленческом общении. Его формы и принципы, уровни, стадии.
2. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная его составляющие.
3. Публичное выступление в управленческой деятельности руководителя.
4. Социально-психологические основы деятельности руководителя.
5. Подходы к принятию решений. Классификация решений. Этапы выработки решений. Методы организации групповой дискуссии.
6. Модели поведения руководителя в процессе принятия решения.

ТЕМА 6.

1. Природа и социальная роль конфликтов.
2. Причины их возникновения. Классификация конфликтов.
3. Способы и правила разрешения конфликтов.
4. Причины возникновения и способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере профессиональной деятельности.
5. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.

ТЕМА 7.

1. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса.
2. Приемы организации коммуникаций в сфере сервиса. Принципы ведения партнерской беседы.
3. Переговоры как образ мышления и жизни.
4. Типичные модели поведения на переговорах.
5. Психология эффективного переговорного процесса.
6. Психологические основы деструктивной переговорной тактики и способы ее преодоления.

ТЕМА 8.

1. Эстетика внешнего облика работника (имидж и стиль).
2. Имидж и его слагаемые.
3. Принципы создания имиджа.
4. Формула воздействия имиджа.

5. Основные стили самопрезентации.
6. Шаляпинская схема самопрезентации.

ТЕМА 9.

1. Подходы к этике управления.
2. Организационная культура.
3. Признаки «обучающейся» культуры.
4. Психологическая и этическая культура.
5. Профессиональное поведение и этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями (заказчиками).

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (диф.зачет)

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции (или ее части)	Тип контроля	Вид контроля	Количество Элементов
ОК-1, ОК-2, ОПК-3	<i>текущий</i>	<i>устный опрос</i>	30
ОК-1, ОК-2, ОПК-3	<i>промежуточный</i>	<i>тест</i>	80

7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
<p>Знает: ОК-1 сущность основных принципов и категорий психологии ОК-2 структуру психологических учений ОПК-3 основные направления зарубежной и отечественной управленческой психологии</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Придавал решающую роль в организации поведения человека бессознательному, образуемому мощными влечениями: <ol style="list-style-type: none"> а) З. Фрейд; б) К.Г. Юнг; в) Э. Фромм. 2. Совокупность личностных черт, составляющая основу самоуважения и уверенности в себе: <ol style="list-style-type: none"> а) мотивация; б) коммуникабельность; в) ассертивность. 3. Реализация личностью своих способностей с целью сохранить жизнь, сделать себя более сильной, а жизнь — более удовлетворяющей ее: <ol style="list-style-type: none"> а) адаптация; б) социализация; в) самоактуализация. 4. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению: <ol style="list-style-type: none"> а) эмпатия; б) идентификация; в) рефлексия. 5. Усиление доминантных привычных реакций человека в присутствии других людей: <ol style="list-style-type: none"> а) эффект ингибции;

- б) эффект аффилиации;
 - в) эффект фасилитации.
6. Свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что-то под влиянием группового мнения:
- а) ассертивность;
 - б) ригидность;
 - в) конформность.
7. Состояние, при котором новая информация вступает в противоречие с прежними представлениями об объекте:
- а) возражение;
 - б) сопротивление;
 - в) когнитивный диссонанс.
8. Методика стимуляции творческой активности и продуктивности, основанная на групповом обсуждении и решении проблем:
- а) дискуссия;
 - б) мозговая атака;
 - в) метод Дельфи.
9. Наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности:
- а) философия;
 - б) психология;
 - в) физиология.
10. Группа, цели, мнения и ценности которой в большей или меньшей мере разделяет данный человек:
- а) условная группа;
 - б) формальная группа;
 - в) референтная группа.
11. Превращение в ходе совместной деятельности реальной и первоначально диффузной общности в объединение взаимодействующих и взаимозависимых лиц – группу определенного уровня развития:
- а) групповое развитие;
 - б) коллективообразование;
 - в) группообразование.
12. Система ожиданий или требований относительно норм использования индивидом социальных ролей, разновидность социальных санкций:
- а) инструкция;
 - б) предписание;
 - в) экспектация.
13. Присутствие публики, даже пассивной, само по себе влияет на скорость обучения испытуемого или на выполнение задачи:
- а) эффект фасилитации;
 - б) эффект бумеранга;
 - в) эффект аудитории.
14. При некоторых воздействиях источника информации на аудиторию или отдельных лиц получается результат, обратный ожидаемому:
- а) эффект аудитории;
 - б) эффект Барнума;
 - в) эффект бумеранга.

15. Распространение общего оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и личностных качеств в условиях дефицита информации:

- а) эффект первого впечатления;
- б) эффект Зейгарник;
- в) эффект ореола.

16. Система способов воздействия общества и социальных групп на личность для регуляции ее поведения и приведения его в соответствие с общепринятыми в этой общности нормами:

- а) социальная регуляция;
- б) экспектация;
- в) социальный контроль.

17. Максимальное персональное расстояние общения составляет:

- а) 750 см;
- б) 400 см;
- в) 120 см.

18. Состояние готовности к определенному способу поведения:

- а) мотивация;
- б) стремление;
- в) установка.

19. Относительно устойчивая система представлений человека о самом себе, на основе которой он строит свои отношения и взаимодействия с другими людьми и относится к себе:

- а) направленность личности;
- б) «Я»-образ;
- в) «Я»-концепция.

20. Лицо, передающее информацию, принято называть:

- а) коммутатором;
- б) реципиентом;
- в) коммуникатором.

21. Уровень личностных и других возможностей, соотношенный с конкретными условиями жизнедеятельности:

- а) потенциал индивида;
- б) самооценка;
- в) притязания.

22. Деловое общение это:

- а) общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель;
- б) общение служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае – потребности в общении;
- в) общение включено в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности.

23. Личностное общение это:

- а) общение служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае – потребности в общении;

	<p>б) общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель;</p> <p>в) общение сосредоточено вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека.</p> <p>24. Универсальным средством коммуникации и общения является:</p> <p>а) рука;</p> <p>б) голосовые связки;</p> <p>в) речь.</p> <p>25. Воображаемая постановка себя на место партнера по общению, отождествление себя с другими:</p> <p>а) актуализация;</p> <p>б) ассимиляция;</p> <p>в) идентификация.</p> <p>26. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, а также в ситуации, когда цель разговора со стороны говорящего - эмоциональная разрядка:</p> <p>а) псевдокоммуникация;</p> <p>б) рефлексивное слушание;</p> <p>в) нерефлексивное слушание.</p> <p>27. Сознательная и целенаправленная деятельность человека по формированию и совершенствованию у себя положительных и устранению отрицательных качеств:</p> <p>а) самооценка;</p> <p>б) самообразование;</p> <p>в) самовоспитание.</p> <p>28. Процесс выбора наилучшего варианта из множества возможных путем сравнения возможных вариантов и оценки имеющихся альтернатив:</p> <p>а) генерализация;</p> <p>б) гуманизация;</p> <p>в) оптимизация.</p> <p>29. Влияние индивида, основанное на занимаемом им положении, должности, статусе и т. п.:</p> <p>а) власть;</p> <p>б) лидерство;</p> <p>в) авторитет.</p> <p>30. Вариант решения проблемы, задачи или задания, который отличается от первоначально предложенного, принятого или реализованного более высокой эффективностью:</p> <p>а) критерий;</p> <p>б) парадигма;</p> <p>в) альтернатива.</p>
<p>Умеет: ОПК-3 пользоваться принципами психологии (активность, развитие, детерминизм, системность и др.). в практической деятельности</p>	<p>1. Управление как система и классические закономерности управления.</p> <p>2. Подходы к управлению как деятельности.</p> <p>3. Закономерности и принципы управления.</p> <p>4. Системный взгляд на управление.</p>

ОК-2
организовывать индивидуальную и групповую деятельность людей с учетом их психологических особенностей
ОК-1
управлять внутригрупповыми процессами, связанными с проблемными ситуациями и межличностными конфликтами

5. Характеристика управленческой деятельности.
6. Функция планирования (целеполагания) и виды целей в управленческой деятельности.
7. Применение целей в управленческой деятельности.
8. Планирование руководителем собственных действий и времени.
9. Функция и виды контроля в организации.
10. Ошибки контроля и правила организации контроля в организации.
11. Принятие решений в процессе управления.
12. Ошибки при принятии управленческих решений.
13. Координация в организационном процессе.
14. Управленческое общение.
15. Совещание как вид управленческого общения.
16. Процесс принятия решений.
17. Методы организации групповой дискуссии.
18. Психологические основы деструктивной переговорной тактики и способы ее преодоления.
19. Объект управления и его характеристики.
20. Мотивация подчиненных и управление исполнительностью сотрудников.
21. Способы и правила разрешения конфликтов.
22. Психологические правила премирования сотрудников.
23. Сплоченность коллектива: психологические аспекты.
24. Механизмы групповой динамики.
25. Представление о профессиональных кризисах.
26. Факторы риска «выгорания» в сервисной деятельности.
27. Мероприятия по предупреждению «выгорания сотрудников».
28. Психологические правила делегирования.
29. Управление конфликтами.
30. Функции организационных конфликтов.
31. Психологические закономерности конфликта.
32. Конфликтные привычки (стратегии).
33. Профессиональная деформация.
34. Самоуправление средствами саморазвития.
35. Подходы к этике управления в организации.
36. Организационная культура.
37. Правила успешного общения.

	<p>38. Деловое общение по телефону.</p> <p>39. Психогигиена труда руководителя и сохранение профессионального здоровья.</p> <p>40. Имидж руководителя.</p>
<p>Имеет практический опыт:</p> <p>ОПК-3 выявления специфики психического функционирования человека с учётом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам</p> <p>ОК-2 организации индивидуальной и групповой деятельности людей с учетом их психологических особенностей</p> <p>ОК-1 управления внутригрупповыми процессами, связанными с проблемными ситуациями и межличностными конфликтами</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризуйте объект и предмет психологии управления. 2. Каковы психологические закономерности управленческой деятельности? 3. Опишите личность как объект управления. 4. Каковы понятие личности и ее структура? 5. Что такое мотивация как фактор управления личностью? 6. Охарактеризуйте явления руководства и лидерства в организации. 7. Каковы проблемы личности руководителя? 8. Опишите организацию и социальную группу как объекты управления. 9. Проанализируйте малую социальную группу как социально-психологическую характеристику организации. 10. Каковы структуры в группе? 11. Что такое групповая динамика и каковы ее механизмы? 12. Проанализируйте изучение динамики неформальной группы и ее использование в сфере управления. 13. Дайте общее понятие управленческого общения, перечислите его формы и принципы, уровни, стадии. 14. Какова структура общения? 15. Охарактеризуйте роль публичного выступления в управленческой деятельности руководителя. 16. Какова психология конфликта и способы его разрешения? 17. Какова природа и социальная роль конфликтов, причины их возникновения? 18. Дайте классификацию конфликтов и типов поведения людей в конфликтной ситуации. 19. Опишите психологию переговорного процесса. 20. Перечислите типичные модели поведения на переговорах. 21. Психология эффективного переговорного процесса. 22. Охарактеризуйте процесс создания имиджа. 23. Опишите принципы создания имиджа. 24. Какова психология принятия управленческих решений? 25. Каковы этапы выработки решений? 26. Опишите модели поведения руководителя в процессе принятия решения. 27. Перечислите мероприятия по предупреждению «выгорания сотрудников». 28. Какова роль учебы в профессиональном развитии персонала? 29. Перечислите подходы к этике управления в организации. 30. Опишите роль организационной культуры в прак-

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы (далее – задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания, требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

Критерии оценивания компетенций

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество

их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается несформированной, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	Не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Списки основной литературы

1. Блинов, А. О. Управленческое консультирование [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. "Менеджмент" (квалификация "Магистр") / А. О. Блинов, В. А. Дресвянников. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 212 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415014>.

2. Захарова, Л. Н. Психология управления [Электронный ресурс] : учеб. пособие по специальности "Упр. персоналом" / Л. Н. Захарова. - Документ Bookread2. - М. : Логос, 2016. - 374 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=468692>.

3. Пастюк, О. В. Психология и педагогика [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям "Гуманитар. науки", "Экономика и упр.", "Сфера обслуживания" и "Соц. науки" / О. В. Пастюк. - Документ HTML. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 160 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=924013>.

4. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации. Социально-психологические аспекты [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов, обучающихся по уровню магистратуры по направлению "Социология" / А. М. Пивоваров. - Петерб. гос. ун-т. - Документ Bookread2. - М. : Риор [и др.], 2017. - 144 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=672802>.

5. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Экономика труда" / А. Я. Кибанов [и др.] ; Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова. - Изд. 4-е, доп. и перераб. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 694 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=739576>.

Списки дополнительной литературы

6. Журавлев, А. Л. Социальная психология [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям и специальностям психологии / А. Л. Журавлев, В. А. Соснин, М. А. Красников ; под общ. ред. А. Л. Журавлева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2015. - 494 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502349#>

7. Консультирование в управлении человеческими ресурсами [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по спец. "Упр. персоналом" / Н. И. Шаталова [и др.] ; под ред. Н. И. Шаталовой. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 220 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=413110>.

8. Крысько, В. Г. Социальная психология. Курс лекций [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 44.03.02 "Психолого-пед. образование" / В. Г. Крысько. - 4-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2017. - 256 с. : Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=671426>.

9. Соколова, М. М. Управленческое консультирование [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению 38.03.02. "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / М. М. Соколова. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 215 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=590249>.

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы

1. NT-INFORM [Электронный ресурс] : информац. интернет-канал. - Режим доступа: <http://www.rsci.ru/grants.html>. - Загл. с экрана.

2. Архив научных журналов [Электронный ресурс] / Минобрнауки РФ. - Режим доступа: <http://archive.neicon.ru/xmlui/>. - Загл. с экрана.

3. Виртуальный ресурсный центр [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.trainet.org>. - Загл. с экрана.

4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>. - Загл. с экрана.

5. КУБ - электронная библиотека [Электронный ресурс] : бесплатная электронная библиотека научной, научно-популярной и художественной литературы. - Режим доступа: <http://www.koob.ru>. - Загл. с экрана.

6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл. с экрана

7. РИНТИ. Ресурсы интеллектуальной информации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rinti.ru/grants/>. - Загл. с экрана.

8. Универсальные базы данных East View [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ebiblioteka.ru/>. - Загл. с экрана.

9. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.

10. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

11. ЭСМ. Федеральный образовательный портал. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru/>. – Загл. с экрана.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Windows	Системное ПО: операционная система	Выполнение практических и самостоятельных работ
2	Microsoft Office	Офисный пакет приложений. В состав этого пакета входит программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др.	Выполнение практических работ и оформление отчетов по практическим работам

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Для проведения практических занятий (занятий семинарского типа), групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные персональными компьютерами с операционной системой Microsoft Windows, пакетом Microsoft Office.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения - учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

