

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ
ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА МАРКЕТИНГОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

Л.А. Омелянович



« 30 » 08 2018

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
Программа высшего профессионального образования магистратуры
Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело
Институт факультет Факультет ресторанно - гостиничного бизнеса
Курс, форма обучения (очная, заочная) 2 курс очная, 1 курс заочная
Учебный год 2019-2020

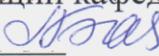
Донецк
2018

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология управления и конфликтология» для студентов укрупненной группы 43.00.00. «Сервис и туризм» по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерской программы: «Гостиничное и ресторанное дело»

Разработчик  Воробьева Е.К. к.э.н., доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры маркетингового менеджмента
Протокол №22 от 2 июля 2018 года

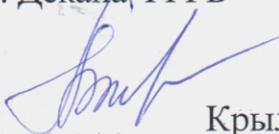
Заведующий кафедрой


(подпись)

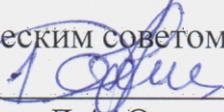
Балабанова Л.В.
(фамилия и инициалы)

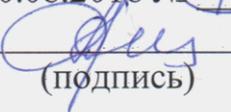
СОГЛАСОВАНО:

и.о. Декана ФРГБ

 Крылова Л.В.
3.07.2018

Одобрено Учебно-методическим советом Университета

Протокол от 30.08.2018 № 

Председатель  Л.А. Омелянович
(подпись)

1. Описание учебной дисциплины

Наименование показателей	Укрупненная группа, направление подготовки (профиль, магистерская программа), специальности, программа высшего профессионального образования	Характеристика учебной дисциплины	
		Очная форма обучения	Заочная (очно-заочная) форма обучения
Количество зачетных единиц -2,0	Укрупненная группа 43.00.00 «Сервис и туризм»	Вариативная	
	Направление подготовки 43.04.03. «Гостиничное дело»		
Модулей 1	Магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело»	Год подготовки:	
Смысловых модулей -3		2-й	1-й
Индивидуальное научно-исследовательское задание изучения психологии управления и конфликтологии (название)		Семестр:	
Общее количество часов - 72		3-й	2-й
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных - 2 самостоятельной работы студента – 2	Программа высшего профессионального образования: магистратура	Лекции	
		18 час.	8 час.
		Практические, семинарские занятия	
		18 час.	10 час.
		Лабораторные работы	
		час.	час.
		Самостоятельная работа	
		36 час.	54 час.
Индивидуальные задания:			
час.			
Вид контроля: зачет			

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 36:36

для заочной формы обучения – 18:54

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины: формирование у будущих менеджеров умений психологического анализа личности и межличностных взаимоотношений в группах, определение способов оптимального воздействия на работников для создания должного социально-психологического климата в коллективе, .

Задачи учебной дисциплины:

- обеспечить усвоение студентами вопросов психологии личности, исследования и оценки личности, психологии руководства и лидерства, психологии закономерности развития групп и другие;
- научить студентов применять на практике полученные знания, приемы и методы психологического воздействия на работников для создания благотворительной атмосферы их деятельности;
- повысить уровень управленческой компетенции будущих менеджеров с помощью приобретения ими специальной подготовки в области психологии управления и конфликтологии.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Дисциплина относится к вариативной дисциплине общенаучного цикла, свободного выбора студента

(М.1.В.2)

Взаимосвязь дисциплины с другими дисциплинами ООП

Общенаучной основой изучения психологии управления и конфликтологии являются знания, полученные при освоении программы бакалавриата: история, философия, социология, экономическая теория, экономика. Дисциплина тесно связана с такими курсами, как: «История и философия науки», «Педагогика высшей школы», «Корпоративное управление в индустрии гостеприимства», «Инновационные гостинично-ресторанные технологии».

Теоретико-правовой основой изучения дисциплины служат общетеоретические положения концепции психологии управления социально-экономическими системами.

«Входными» знаниями, необходимыми для овладения знаниями и навыками практической деятельности в области психологии управления являются:

- общая терминология психологии;
- теоретические основы психологии управления;
- психология личности;
- психология группы;
- психологическая служба организации.

Учебный курс нацелен на изучение принципов, методов и инструментов, которые необходимы для освоения дисциплин: «Сервисология»,

«Организационное поведение в индустрии гостеприимства», «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности», «Протокольное обслуживание в гостинично-ресторанном хозяйстве»..

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины выпускник с квалификацией «магистр» в соответствии с требованиями ГОС ВПО, целями основной образовательной программы и задачами профессиональной деятельности должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);

готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3).

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1);

Выпускник, освоивший программу магистратуры, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа магистратуры:

сервисная деятельность:

готовностью к совершенствованию гостиничной деятельности и формированию клиентурных отношений (ПК-15);

В результате изучения дисциплины обучающийся, должен:

Знать:

- теоретические основы психологии управления и конфликтологии, принципы, методы и функции психологии управления и конфликтологии;
- сущность и особенности лидерства;
- сущность явлений и процессов реального мира, сознательно используя научные знания в профессиональной деятельности;
- методы обучения персонала и повышения квалификации.

Уметь:

- разрабатывать психологические анкеты опроса; формировать модель управленческой команды; применять методы психологического влияния;
- обеспечить изучение методов исследования личности; использовать методы коммуникации;
- давать оценку личности; принимать управленческие решения;
- придерживаться общепринятых норм поведения и морали в межличностных отношениях;

- проводить воспитательную работу в коллективе;
- создавать благоприятные условия для обучения и развития персонала организации, умение находить и оценивать индивидуальные потребности работников в повышении квалификации;
- разрабатывать проекты планов подготовки квалифицированных кадров;
- выбирать и обосновывать оптимальные виды и формы обучения на предприятии.

Владеть:

- методами управленческого влияния на персонал;
- навыками и готовностью применять научные методы при решении конфликтов

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1 Психология личности

Тема 1. Предмет, содержание, структура и задачи учебной дисциплины «Психология управления и конфликтология»

Психологические явления в деятельности организации и психологические факторы, обуславливающие эффективность труда менеджеров, как предмет исследования психологии управления. Значение и место научной психологии для формирования личности руководителя в условиях рыночной экономики. Психология управления как интеграция знаний и методов психологии с целью решения проблем, возникающих в сфере управления. Эволюция принципов психологии управления в различных социальных системах. Психология управления в ракурсе концепции психологического обеспечения профессиональной деятельности. Содержание и структура дисциплины, ее соответствие потребностям подготовки управленческих кадров.

Тема 2. Психология личности.

Структура личности. Свойства личности: черты и качества. Атрибуты: тип мышления, темперамент. Черты личности: интеллект, характер. Качества личности: познавательные и психомоторные способности, эмоциональные качества, волевые качества, самооценка и уровень притязаний. Социальные аспекты поведения личности. Межличностные отношения. Качественные признаки поведения руководителя организации. Опыт личности: знания, навыки, умения. Язык и речь. Коммуникативные и организаторские умения. Направленность личности. Потребности, становление к действительности. Мотивация успеха и готовность к риску. Ценностные ориентации. Психологические механизмы формирования и функционирования направленности. Модель мира: “Я – образ”, “Я – концепция”. Сознание и подсознание. Структура личности человека по Фрейдю: “Оно”, “Я”, и “Супер-Я”. Структура личности Е. Берн: взрослый (Др.) – отец (Б) – ребенок (Д). Менталитет. Механизмы психологической защиты: информационные, стабилизационные. Психологическая защита и поведение.

Тема 3. Исследование и оценка личности.

Задачи прогнозирования и психодиагностики личности. Интерпретация результатов психологических исследований. Методы оценки и самооценки. Психологическая характеристика личности. Аналитическая профессиограмма как средство обеспечения профессиональной диагностики человека. Методы диагностики профессионально важных качеств менеджеров: интервью, интеллектуальные тесты, тесты достижений, личностные тесты, суждения коллег, биографические методы. Диагностика профессиональных способностей и личных качеств руководителей. Автоматизированные технологии психодиагностики и оценки личности.

Смысловой модуль 2 Психология руководства и конфликтология в трудовом коллективе

Тема 4. Психология руководства и лидерства

Руководство и лидерство как психологический феномен. Стиль руководства: понятие, типология. Индивидуальные стили руководства. Принципы и приемы дополняют стиль руководства. Объективные и субъективные факторы, формирующие стиль руководства. Врожденные задатки как первооснова формирования стиля руководства. Влияние приобретенного опыта личности на формирование стиля руководства. Стили руководства в американской деловой культуре. Особенности стилей руководства в японской практике. Психологическое наследие отечественной “номенклатуры” прошлого. Типы руководителей в практике современных отечественных деловых отношений. Главные факторы успеха руководства. Качества и черты успешного руководителя. Причины неуспешного руководства.

Тема 5. Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов

Человек в центре взаимодействия трех систем: организационно-технологической, экономической и социально-психологической. Организационный конфликт: два класса организационных конфликтов и средств их решения. Трудовой коллектив как ячейка возникновения конфликтов. Причины возникновения деловых конфликтов в трудовом коллективе: несбалансированность рабочих мест, несоответствие ресурсов и целей, неопределенность элементов технологии. Характеристика типов конфликтов в трудовом коллективе. Основные причины противоречия: материально-технические, хозяйственно-политические, хозяйственно-организационные, социально-профессиональные, социально-демографические. Традиционный взгляд на конфликт в коллективе как негативное и нежелательное явление, основные черты этой позиции и ее недостатки. Современное толкование конфликта как позитивного конструктивного явления при условии правильного управления и направления его развития. Преимущества этой точки зрения. Методика управления целенаправленными и нецеленаправленными конфликтами делового уровня. Предупреждение возникновения конфликтов эмоционального уровня с неблагоприятными для организации последствиями: методы устранения

причин, поддержка сотрудничества, налаживание социального партнерства, укрепление нормативных механизмов управления.

Тема 6. Конфликтность в системе "Руководитель-коллектив" и пути управления ею.

Личность руководителя и ее связь с последствиями работы коллектива. Десять типов „трудных боссов” и модели их поведения в коллективе. Качества менеджера, благоприятные для выбора тактически верного поведения в зоне конфликта. Право на ошибки руководителя и подчиненного. Основные условия достижения добровольного исполнения распоряжений руководителя. Анализ наиболее распространенных причин конфликтов между руководителем и подчиненными. Причины возникновения ошибочных управленческих решений, которые приводят к возникновению конфликта. Оптимизация информационного обеспечения принятия решений и трудности получения обратной информации. Приемы предупреждения конфликтов при использовании потенциала коллективного интеллекта ("мозговая атака", метод Дельфи, брейнсторминг и др.). Средства преодоления недоразумений, разногласий и объективных причин конфликтов между менеджером и коллективом. Управление социально-психологическим климатом в коллективе. Принятие решения в условиях дефицита времени и неполноты информации. Конфликтность в период внедрения инноваций. Задачи руководителя по подготовке коллектива к нововведениям. Пути преодоления сопротивления коллектива, механизмов торможения реформ.

Смысловой модуль 3 Психологические основы процесса управления

Тема 7. Диапазон возможных выходов из конфликта

Личность руководителя и его качества, благоприятные для выбора тактически верного поведения в зоне конфликта. Психологические требования к кандидатуре менеджера: скорость реакции, сильная воля, организаторские способности, деловые качества, стиль управления, мотивация труда и ориентировочные ценности и тому подобное. Значение самооценки лидера для выбора его позиции в конфликтной ситуации и возможности дальнейшего управления ею. Возможные последствия конфликтов для личности и коллектива. Стресс как следствие конфликта. Виды реакций различных психотипов личности на стрессовые ситуации и последствия стресса для психического и физического состояния человека, его дальнейшей работоспособности и коммуникабельности. Методика управления своими и чужими эмоциями, преодоление последствий стресса. Методы управленческого воздействия на последствия конфликтов. Конструктивные и деструктивные конфликты. Юридические методы урегулирования конфликтов.

Тема 8. Психологическая служба организации.

Психологическая служба организации как подразделение, что "сопутствует" цикл деятельности и человеческий фактор присущ именно этой организации. Интегральная структура психологической службы: ее задачи, функции, кадры, подчинение, взаимодействие с другими подразделениями.

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе*:					всего	в том числе*:				
		л.	п.	лаб.	инд.	срс		л.	п.	лаб.	инд.	срс
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Смысловой модуль 1 Психология личности												
Тема 1. Психология управления	8	2	2			4	8	1	1			6
Тема 2. Психология личности	8	2	2			4	8	1	1			6
Тема 3. Исследование и оценка личности	8	2	2			4	8	1	1			6
Итого по смысловому модулю 1:	24	6	6			12	24	3	3			18
Смысловой модуль 2 Психология руководства и конфликтология в трудовом коллективе												
Тема 4. Психология руководства и лидерства	8	2	2			4	8	1	1			6
Тема 5. Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов	8	2	2			4	8	1	1			6
Тема 6. Конфликтность в системе «Руководитель – коллектив» и пути управления ею	8	2	2			4	8	1	1			6
Итого по смысловому модулю 2:	24	6	6			12	24	3	3			18
Смысловой модуль 3 Психологические основы процесса управления												
Тема 7. Диапазон возможных выходов из конфликта	14	4	4			6	12	1	2			9
Тема 8. Психологическая служба организации	10	2	2			6	12	1	2			9
Итого по смысловому модулю 3:	24	6	6			12	24	2	4			18
Всего часов:	72	18	18			36	72	8	10			54

*л. – лекции;
 п. – практические (семинарские) занятия;
 лаб. – лабораторные работы;
 инд. – индивидуальные задания;
 срс – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Предмет, содержание и задание модулю	1	0,5
2	Психология личности	1	0,5
3	Исследование и оценка личности	1	0,5
4	Психология руководства и лидерства	1	0,5
5	Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов	1	0,5
6	Конфликтность в системе «Руководитель – коллектив» и пути управления ею	1	0,5
7	Диапазон возможных выходов из конфликта	2	1
8	Тема 8. Психологическая служба организации	1	1
Всего:		9	5

8. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Понятие «психология управления» и «психология менеджмента»	1	0,5
2	Психологические «профили» менеджеров	1	0,5
3	Методы оценки и самооценки	1	0,5
4	Особенности управления формальными и неформальными группами.	1	0,5
5	Принципы и нормы социального партнерства	1	0,5
6	Определение социально психологического климата, анализ конфликтной ситуации	1	0,5
7	Психологические методы принятия управленческих решений по выходу из конфликта	2	1
8	Интегральная структура психологической службы.	1	1
Всего:		9	5

9. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Не предусмотрены учебным планом подготовки

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	2	3	4
1	Обсуждение взаимосвязи дисциплины «Психология управления и конфликтология» с другими дисциплинами	4	6
2	Описание современной литературы по вопросам психологии управления и конфликтологии. Подготовка аннотаций новых книг.	4	6
3	Подбор психологических тестов, проведение личного тестирования и оценка результатов	4	6
4	Решение ситуаций, связанных с необходимостью выбора эффективных средств воздействия субъекта на объект управления. Подготовка рефератов	4	6
5	Подбор существующих и разработка правовых актов, которые устанавливают принципы и нормы социального партнерства, участия работников, профсоюзов в разрешении трудовых конфликтов на предприятии-базе практики. Подготовка докладов	4	6
6	Составление перечня методов, наиболее часто применяемых при профилактике конфликтов в предприятии-базе практики. Определение типа социально-психологической атмосферы в коллективе, анализ состояния ее составляющих и характеристика условий оптимизации в рамках разработанного конфликта.	4	6
7	Подготовка докладов относительно возможных выходов из конфликтов. Анализ регламентированности трудовых споров (конфликтов) в ДНР определение законодательных актов и документов, регламентирующих конфликты у отечественных предприятиях. Разработка комплекса мер по нейтрализации стрессов.	6	9
8	Работа с рекомендованной литературой, по вопросам оценки безопасности труда на предприятии	6	9
Всего:		36	54

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Описание современной литературы по вопросам психологии управления. Подготовка аннотаций новых книг.

2. Подбор психологических тестов, проведение личного тестирования и оценка результатов

3. Решение ситуаций, связанных с необходимостью выбора эффективных средств воздействия субъекта на объект управления. Подготовка рефератов

4. Разработка анкеты опроса работников предприятия с целью оценки уровня психологического климата в коллективе

5. Подготовка рефератов по проблемам принятия эффективных управленческих решений

6. Индивидуальная работа с рекомендованной литературой Оценка эффективности управления торговым предприятием, выводы, предложения

7. Подготовка докладов по эффективной организации процесса управления и проблем информационного обеспечения процесса управления

12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Комплект учебно-методических материалов для обеспечения и сопровождения рабочей программы включает современную отечественную и зарубежную учебную и научную литературу, статистические данные, тематическую подборку материалов в задания, перечень тем рефератов комплекты контрольных вопросов для проверки знаний студентов, методические указания к проведению контроля методом тестирования, комплекты лекций по всем темам, законодательные и нормативные документы, которые регламентируют финансовые отношения в ДНР.

1. Воробьева Е.К. Учебно-методический комплекс дисциплины «Психология управления и конфликтология»
2. Воробьева Е.К. Электронный конспект лекций по дисциплине «Психология управления и конфликтология».
3. Воробьева Е.К. Средства диагностики тестовые задания по дисциплине «Психология управления и конфликтология».

13. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Контрольные мероприятия включают: текущий и итоговый контроль.

Текущий (модульный) контроль практикуется на определенных этапах (после окончания преподавания содержательных модулей) изучение материала в защиты индивидуальных заданий. Это проверка знаний студента после окончания логически завершенной части учебного материала. Осуществляется на протяжении учебного семестра и предусматривает осуществление контроля во всех организационных формах обучения - на лекциях, семинарских и практических занятиях, а также контроля хода выполнения самостоятельной работы и индивидуальных заданий студентов.

Ситуационные задания:

Ситуация 1

Исследуйте сходство и различия в характере деятельности руководителя в вузе и НИИ, на предприятии и в торговле, в министерстве и страховой компании.

Ситуация 2

Определить факторы, влияющие на функционирование группы (проектной группы; отдела маркетинга; академической группы).

Ситуация 3

Сравните человеческие качества и профессиональные умения западных и отечественных руководителей. Какие резервы повышения эффективности управления персоналом вы можете назвать?

Ситуация 4

Проанализируйте причины повышения работников в должности и переводе на низовую должность. Как эти процессы повышения и понижения связаны с личностными качествами, чертами, профессиональными умениями работников?

Ситуация 5

Исследуйте, ориентации, принципы, способы действия присущи современным руководителям в государственных учреждениях и менеджерам смешанной, кооперативной, частной форм собственности. Сравните их.

Тестовые задания:

1. Что такое психология управления:

- 1.1 Отрасль психологии, которая продвигает психологические знания об управленческой деятельности;
- 1.2 Психологическая наука, в основу которой входит изучение индивидуальных особенностей человека;
- 1.3 Психологическая закономерность управленческих отношений в организации.

2. Предмет психологии управления – это:

- 2.1 Организованная деятельность людей;
- 2.2 Психологические закономерности управленческой деятельности;
- 2.3 Совокупность психических явлений и отношений в организации;
- 2.4 ваш вариант ответа.

3. Объект психологии управления – это:

- 3.1 Совокупность психологических явлений;
- 3.2 Отношения психологии в организации;
- 3.3 Организованная деятельность людей объединенных общими целями и интересами, симпатиями и ценностями;
- 3.4 Ваш вариант ответа.

4. Какие функции относятся к психологии управления:

- 4.1 Информационная, теоретико-познавательная, социокультурная, этнопсихологическая;
- 4.2 Гуманистическая. социально-психологическая, прогностическая. экономическая, социальная, международная;
- 4.3 Информационная, теоретико-познавательная, социокультурная, научная, философская, историческая, прикладная, этнопсихологическая;
- 4.4 Ваш вариант ответа.

5. Что такое психология менеджмента:

- 5.1 Отрасль науки, в основу которой входит психология управления и психология маркетинга;
- 5.2 Отрасль психологической науки, в основу которой входит психология управления, частично психология маркетинга и другие психологические науки;

5.3 Отрасль науки в основу которой входит психика человека и психологических явлений, экономика организаций.

6. К какой задаче психологии управления относится принятие управленческих решений:

6.1 Психологические особенности деятельности руководителя;

6.2 Психология решения управленческих задач;

6.3 Психология кадровой политики;

6.4 Психологические основы управления персоналом.

7. Что не относится к задачам психологии управления:

7. Психологические особенности управленческой деятельности;

7.2 Психологические основы управления;

7.3 Психология кадровой политики;

7.4 Психология социальных аспектов.

8. Какая психология изучает поведение личности как субъекта социума, изучает отношение личности:

8.1 Психология творчества;

8.2 Социальная психология;

8.3 Психология карьеры

8.4 Психология труда

9. Что изучает этнопсихология:

9.1 Психологические особенности ментальности народа и особенности национального характера;

9.2 Особенности функционирования личности в управленческой сфере;

9.3 Особенности трудовой деятельности.

10. Какая психология разрабатывает конкретные методики и методические приемы направленные на развитие навыков делового общения:

10.1 Общая психология;

10.2 Практическая психология;

10.3 Психология личных исследований;

10.4 Экономическая психология.

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме зачета (текущий контроль 100 баллов).

ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ТЕМА 1 Предмет, содержание и задачи курса «Психология управления»

1. Сущность понятия «психология управления».

2. Значение научной психологии в формировании личности руководителя.

3. Подходы к определению предмета психологии управления.

4. Функции психологии управления.

5. Структура психологии управления.

6. Категории психологии управления.

ТЕМА 2 Психология личности

1. Сравнительный анализ социально-психологической сущности понятий «управление» и «менеджмент», «руководитель» и «менеджер».
2. Типичные психологические профили руководителей в отечественной деловой культуре.
3. Основные психологические требования к менеджерам.
4. Характер деятельности руководителя и существенные психологические качества, которые должны быть ему присущи (по И. Ружичко).
5. Основные теории и концепции лидерства.
6. Качества успешного предпринимателя.

ТЕМА 3 Исследование и оценка личности

1. Специфика методов психологии управления.
2. Психологические методы изучения личности в управлении.
3. Социально-психологические методы изучения организации в структуре управления.
4. Методы, направленные на решение управленческих задач и принятия управленческих решений.
5. Методы оценки и самооценки личности.
6. Сущность понятия «локус контроля».
7. Качества и черты успешного руководителя.
8. Причины неуспешного руководства.
9. Управленческие роли руководителя.
10. Компоненты мотивационной сферы личности руководителя.
11. Мотивы руководителя на различных уровнях управленческой деятельности.
12. Факторы влияющие на динамику и структуру мотивационных процессов руководителя.

ТЕМА 4 Психология стилей руководства

1. Типовые и индивидуальные стили, принципы и приемы руководства.
2. Феномен руководства, его составляющие и их взаимодействие.
3. Типы менеджеров в американской корпоративной культуре.
4. Номенклатурный принцип руководства и какие психологические установки он «привил» членам общества?
5. Основные факторы, которые действуют на человека при формировании его как руководителя определенного типа.
6. Типы руководителей, которые существуют в отечественной деловой культуре.

ТЕМА 5 Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов

1. Организационные конфликты и средства их разрешения
2. Трудовой коллектив как ячейка возникновения деловых конфликтов
3. Традиционный взгляд на конфликт в коллективе
4. Современное толкование конфликта в коллективе
5. Управление конфликтами в организации

ТЕМА 6 Конфликтность в системе «Руководитель-коллектив». Пути управления конфликтностью

1. Руководитель и его качества. Причины конфликтов руководителя с подчиненными и средства преодоления недоразумений между ними
2. Управленческие решения, которые приводят к конфликту
3. Управление социально - психологическим климатом в коллективе
4. Контроль и ошибки, которые возникают при его проведении. Личная ответственность и самоконтроль
5. Конфликтность в период внедрения инноваций и пути преодоления сопротивления коллектива

ТЕМА 7 Диапазон возможных выходов из конфликта. Последствия конфликтов

1. Психологические характеристики менеджера важны для выбора тактически верного поведения в зоне конфликта
2. Последствия конфликтов для лица и коллектива
3. Методы управленческого влияния на последствия конфликтов

ТЕМА 8. Психологическая служба организации

1. Интегральная структура психологической службы.
2. Безопасность труда на предприятии.

14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Зачет

Текущее тестирование и самостоятельная работа								Сумма
Смысловой модуль №1		Смысловой модуль № 2			Смысловой модуль № 3			
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	
12	12	12	12	12	12	14	14	100

T1, T2, T3 – темы смыслового модуля №1;

T4, T5, T6 – темы смыслового модуля №2.

T7, T8 – темы смыслового модуля №3.

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
A	90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации
F	0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

15. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Демидова, Г. В. Управленческая психология [Текст] : рекоменд. Федерал. гос. учреждением "Федеральный институт развития образования" в качестве учеб. пособия для ... сред. проф. образования / Г. В. Демидова . — М. : Академия, 2015 . — 172, [2] с. : рис., табл. — (Среднее профессиональное образование. Экономика и управление) . — 978-5-7695-5666-1.
2. Психология управления [Текст] . — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ЗАО "Бизнес-школа"Интел-синтез", 2015 . — 344с. — 5-87057-211-8.
3. Столяренко, А. М. Психология менеджмента [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / А. М. Столяренко, Н. Д. Амаглобели . — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 . — 608с. — 5-238-00858-9.

Дополнительная:

1. Бодров, В.А. Психология профессиональной пригодности [Текст] : учеб. пособие для вузов / В.А. Бодров . — 2-е изд. — М. : ПЕР СЭ, 2016 . — 511с. — 5-9292-0156-0.
2. Крайг, Г. Психология развития [Текст] / Г. Крайг, Д. Бокум ; пер. с англ. Т. В. Прохоренко . — 9-е изд. — СПб : Питер, 2015 . — 940 с. — 0-13-033441-3 . — 978-49807-639-3.

3. Кондратьев, М.Ю. Психология отношений межличностной значимости [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / М.Ю. Кондратьев, Ю.М. Кондратьев . — М. : ПЕР СЭ, 2016 . — 272с. — 5-9292-0154-4.
5. Маклаков, А. Г. Общая психология [Текст] : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. Г. Маклаков . — СПб : Питер , 2017 . — 583с. — (Серия "Учебник нового века") . — 5-272-00062-5 . — 978-5-272-00062-0.
6. Психология менеджмента [Текст] / П. К. Власов [и др] ; Санкт-Петербург. гос. ун-т , под ред. Г. С. Никифорова . — 3-е изд. . — Х. : Гуманитарный Центр , 2007 . — 510 с. — 966-83243-34-Х.
7. Психология и этика делового общения [Текст] ; под ред. В.Н. Лавриненко . — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ, 2014 . — 326с. — 5-238-00158-4.
8. Степанов, В.Е. Психология [Текст] : учебник / В.Е. Степанов, В.П. Ступницкий . — 2-е изд. — М. : Изд.-торг. корпорация "Дашков и К", 2006 . — 572с. : табл. — 5-91131-087-2.
9. Сорокоумова, Е. А. Возрастная психология [Текст] : учеб. пособие для студ. / Е. А. Сорокоумова . — СПб : Питер , 2007 . — 208с. + прил. (8с.) . — (Серия "Краткий курс") . — 978-5-469-00943-6 .
10. Семечкин, Н.И. Социальная психология [Текст] : учеб. для вузов / Н.И. Семечкин . — СПб. : Питер, 2004 . — 376с. — 5-94723-906-Х

Электронные ресурсы:

1. Воробьева, Е. К. Психология управления и конфликтология [Электронный ресурс] : 2018-2019 учеб. год] : рабочая прогр. учеб. дисциплины [укрупненная группа 43.00.00 "Сервис и туризм", направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа Гостиничное и ресторанное дело, ФРГБ, 2 к. оч., 1 к. заоч. формы обуч., / Е. К. Воробьева . — Донецк : ДонНУЭТ, 2018 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
2. Воробьева, Е. К. Психология управления и конфликтология [Электронный ресурс] : конспект лекций по дисциплине для студентов направления 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело», оч. и заоч. форм обучения / Е. К. Воробьева ; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. маркетинг. менеджмента . — Донецк : [ДонНУЭТ], 2018 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
3. Воробьева, Е. К. Психология карьеры [Электронный ресурс] : консп. лекц. по дисц., для студ. направления подготовки 030507 «Маркетинг», ф-та маркетинга, торговли и таможенного дела / Е. К. Воробьева ; Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского», Каф. маркетинг. менедж. — Донецк : [ДонНУЭТ], 2016 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
4. Дружинин, В. Н Психология и психодиагностика общих способностей [Электронный ресурс] : монография / В. Н. Дружинин ; РАН, Ин-т психологии . — [Донецк : ДонНУЭТ, 2015] . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

5. Когнитивная психология [Электронный ресурс] : учеб. для студ. вузов / И. В. Блинникова, А. Н. Воронин, В. Н. Дружинин [и др.] ; , В. Н. Дружинин, Д. В. Ушаков . – [Донецк : ДонНУЭТ, 2015] . – Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
6. Марцинковская, Т. Д. Психология и педагогика [Электронный ресурс] : электрон. учебник / Т. Д. Марцинковская, Л. А. Григорович . – М. : КноРус, 2015 . – 1электрон. опт. диск (CD-ROM) . – 978-5-406-00082-3
7. Обозов, Н. Н. Психология работы с людьми. Советы руководителю [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Н. Обозов, Г. В. Щокин ; Межрегион. акад. упр. персоналом . – [Донецк : ДонНУЭТ, 2015] . – Локал. комп'ютер. мережа НБ ДонНУЭТ.
8. Организационная психология и основы управленческого консультирования [Электронный ресурс] : учеб. пособие / сост. М. В. Шамардина, Н. А. Першина ; М-во образования и науки РФ, Алт. гос. ун-т, Алт. гос. гуманитар.-педагог. ун-т им. В.М. Шукшина . – Бийск : АГППУ им. В.М. Шукшина, 2017 . – Локал. компьютер. сеть НБ ГОВПО "ДонНУЭТ".
9. Шаповаленко, И. В. Возрастная психология (Психология развития и возрастная психология) [Электронный ресурс] : учебник для студ. высш. учеб. заведений / И. В. Шаповаленко ; Совет по псих. УМО по классич. универ. обр. – [Донецк : ДонНУЭТ, 2015] . – Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
10. Щёкин, Г. В. Организация и психология управления персоналом [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / Г. В. Щёкин ; МАУП . – [Донецк : ДонНУЭТ, 2015] . – Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

Организация информационного обеспечения дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями аккредитации высших учебных заведений и использует такие информационные ресурсы:

1. Универсальная электронная энциклопедия «Кругосвет» – Режим доступа: <http://www.krugosvet.ru>
2. Информационно-энциклопедический проект «Рубрикон» – Режим доступа: <http://www.rubricon.com>
3. Открытая многотомная вики-энциклопедия «Википедия» – Режим доступа: <http://www.wikipedia.org>
4. Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н. К. Крупской. – Режим доступа: www.lib-dpr.ru/
5. Библиотека ДонНУЭТ – Режим
доступа: <http://www.donnuet.education/library>
6. Дистанционная система MOODL ДонНУЭТ - Режим доступа: www.distant.donnuet.education
7. Сайт кафедры маркетингового менеджмента. - Режим доступа: www.marketman.donnuet.education.
8. БД Киберленинка - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>
9. БД Polpred.com. - Режим доступа: <https://polpred.com/>

10. ЭБС «BOOK.ru» - Режим доступа: <https://www.book.ru/>
11. ЭБС «Znanium.com.» - Режим доступа: <https://znanium.com>

17. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудитории оборудованы посадочными местами по количеству обучающихся и рабочим местом преподавателя.

Лекционные, практические и семинарские занятия проводятся в классах, оснащенных техническими средствами обучения и мультимедийной техникой (интерактивная доска, ноутбук с программным обеспечением и мультимедиа проектор) для визуализации информации и чтения лекций в режиме презентации.

18. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины по учебному плану	Фамилия, имя, отчество	Должность (для совместителей место основной работы, должность)	Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)	Ученая степень, шифр и наименование научной специальности, ученое звание, какой кафедрой присвоено, тема диссертации	Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)
Психология управления и конфликтология	Воробьева Елена Константиновна	Доцент кафедры маркетингового менеджмента	Донецкий коммерческий институт, 1993, «Экономика, управление в торговле и общественном питании», экономист-организатор	Кандидат экономических наук, 08.06.02 - Предпринимательство, менеджмент и маркетинг, доцент кафедры маркетингового менеджмента, «Управление персоналом на основе маркетинга»	Курсы повышения квалификации, ДонНУЭТ (ИПО), свидетельство о повышении квалификации по курсу «Разработка дистанционных курсов» от 25.04.2014, №12СПК 997408