

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:16:33
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА
ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА МАРКЕТИНГОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебно-методической работе

Л.В. Крылова



2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.04 ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм

Программа высшего образования - программа магистратуры

Направление подготовки 43.04.01. Сервис

Магистерская программа: Социально-культурный сервис

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Форма обучения, курс:

очная форма обучения, 2 курс


заочная форма обучения, 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

**Донецк
2024**

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология управления и конфликтология» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа: Социально-культурный сервис разработанная в соответствии с учебными планами, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

- в 2024 г. - для очной формы обучения;
- в 2024 г. – для заочной формы обучения.

Разработчик: Воробьева Елена Константиновна, доцент кафедры маркетингового менеджмента, кандидат экономических наук, доцент 

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры маркетингового менеджмента

Протокол от « 19 » февраля 2024 года № 13

Зав. кафедрой



(подпись)

Л.В. Балабанова
(фамилия и инициалы)

СОГЛАСОВАНО:

Декан ФРГБ



(подпись)

И.В. Кощавка
(фамилия и инициалы)

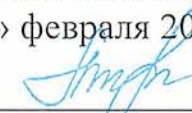
Дата « 26 » февраля 2024 года

ОДОБРЕНО:

Учебно - методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

Протокол от « 28 » февраля 2024 года № 7

Председатель



Л.В. Крылова

(подпись)

© Воробьева Е.К., 2024 год

© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки/специальностей, направление подготовки/специальность, профиль/ магистерская программа/специализация, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Количество зачетных единиц -3,0	Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм	Формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки 43.04.01. Сервис		
Модулей 1	Магистерская программа: Социально-культурный сервис	Год подготовки:	
Смысловых модулей -3		2-й	2-й
		Семестр	
Общее количество часов - 108		3-й	зимняя сессия
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных - 2 самостоятельной работы обучающегося – 3,8	Программа высшего образования - программа магистратуры	Лекции	
		18 час.	8 час.
		Практические, семинарские занятия	
		16 час.	8 час.
		Лабораторные занятия	
		час.	час.
		Самостоятельная работа	
		72,85 час.	88,55 час.
		Индивидуальные задания* :	
		ЗТМК 1,15	АПР 3,45
Форма промежуточной аттестации: (зачет, экзамен)			
зачет	зачет		

Примечание* Для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, ЗТМК), при наличии – курсовая работа/курсовой проект (КР/КП); для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/курсовой проект (КР/КП).

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
 для очной формы обучения – 34:72,85
 для заочной формы обучения – 16:86,8

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: формирование у будущих руководителей 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 обучающимися вопросов психологии личности, исследования и оценки личности, психологии руководства и лидерства, психологии закономерности развития групп и другие; научить обучающихся применять на практике полученные знания, приемы и методы психологического воздействия на работников для создания благотворительной атмосферы их деятельности; повысить уровень управленческой компетенции будущих руководителей с помощью приобретения ими специальной подготовки в области психологии управления и конфликтологии.

3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б.1.В.04 Психология управления и конфликтология включена в часть формируемую участниками образовательных отношений учебного плана.

Основанием для изучения данной дисциплины выступают дисциплины: «История и философия науки», «Педагогика высшей школы», «Стратегический менеджмент», «Методология и методы научных исследований», «Инновационные технологии в сервисной деятельности», «Маркетинговые исследования».

В ходе изучения данной дисциплины формируются компетенции, являющиеся основой для изучения дисциплин: «Стратегический маркетинг», «Современные методы совершенствования сервисной деятельности», «Моделирование инновационных процессов сервиса», «Организационное поведение на предприятиях сервиса».

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1 _{УК-3} Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2 _{УК-3} Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. ИДК-3 _{УК-3} Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	ИДК-1 _{УК-6} Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует. ИДК-2 _{УК-6} Определяет образовательные потребности и способы совершенствования (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки. ИДК-3 _{УК-6} Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
	изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.
ПК-2. Способен управлять деятельностью сервисного предприятия	ИДК-1 _{ПК-2} Осуществляет оценку эффективности процесса обслуживания в сервисном предприятии ИДК-2 _{ПК-2} Анализирует проблемы и причины несвоевременного выполнения работ в сервисном предприятии ИДК-3 _{ПК-2} Разрабатывает и внедряет стандарты обслуживания сервисного предприятия ИДК-4 _{ПК-2} Формирует предложения по совершенствованию сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей
ПК-3. Способен управлять реализацией стратегии развития сервисного предприятия	ИДК-1 _{ПК-3} Распределяет задачи среди ответственных работников сервисного предприятия в сфере мониторинга и анализа развития отраслевых рынков ИДК-2 _{ПК-3} Проводит стратегические сессии по разработке и актуализации стратегии развития сервисного предприятия ИДК-3 _{ПК-3} Определяет приоритеты в стратегии развития сервисного предприятия ИДК-4 _{ПК-3} Управляет реализацией стратегических приоритетов через программы развития различных сфер деятельности сервисного предприятия ИДК-5 _{ПК-3} Осуществляет периодическую оценку результатов реализации утвержденных приоритетов и их актуализация в соответствии с изменением ситуации на отраслевых рынках

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать: теоретические основы психологии управления и конфликтологии, принципы, методы и функции психологии управления; 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

МОДУЛЬ 1 Психология управления и конфликтология

Смысловой модуль 1 Психология личности

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

Тема 2. Психология личности.

Тема 3. Исследование и оценка личности.

Смысловой модуль 2 Психология руководства и конфликтология в трудовом коллективе

Тема 4. Психология руководства и лидерства

Тема 5. Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов

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

Смысловой модуль 3 Психологические основы процесса управления

Тема 7. Диапазон возможных выходов из конфликта

Тема 8. Психологическая служба организации.

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	12	2	2			8	12	1	1			10
Тема 2. Психология личности	12	2	2			8	12	1	1			10
Тема 3. Исследование и оценка личности	12	2	2			8	12	1	1			10
Итого по смысловому модулю 1:	36	6	6			24	36	3	3			30
Смысловой модуль 2 Психология руководства и конфликтология в трудовом коллективе												
Тема 4. Психология руководства и лидерства	12	2	2			8	13	1	1			11
Тема 5. Природа конфликтов и объективные причины возникновения	12	2	2			8	13	1	1			11

деловых конфликтов												
Тема 6. Конфликтность в системе «Руководитель – коллектив» и пути управления ею	12	2	2			8	13	1	1			11
Итого по смысловому модулю 2:	36	6	6			24	39	3	3			33
Смысловой модуль 3 Психологические основы процесса управления												
Тема 7. Диапазон возможных выходов из конфликта	16	4	2			10	14	1	1			12
Тема 8. Психологическая служба организации	18,85	2	2			14,85	15,55	1	1			13,55
Итого по смысловому модулю 3:	34,85	6	4			24,85	29,55	2	2			25,55
Всего по смысловым модулям	106,85	18	16			72,85	104,55	8	8			88,55
Катт					0,9							1,2
КЭ												
Каттэк					0,25							0,25
ИК												
СРкр												
СРэк												
Контроль											2	
Всего часов:												
Всего часов:	108	18	16		1,15	72,85	108	8	8		3,45	88,55

Продолжение таблицы

Примечания: Лек – лекции, Лаб – лабораторные занятия, Пр – практические занятия, ИК – индивидуальные консультации, Катт – контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения, в период прохождения практик, СР – самостоятельная работа, КЭ – консультации экзаменационные, Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационной сессии и итоговой аттестации

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Предмет, содержание и задание модулю	2	1
2	Психология личности	2	1
3	Исследование и оценка личности	2	1
4	Психология руководства и лидерства	2	1
5	Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов	2	1
6	Конфликтность в системе «Руководитель – коллектив» и пути управления ею	2	1
7	Диапазон возможных выходов из конфликта	2	1
8	Психологическая служба организации	2	1
Всего:		16	8

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1			

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Предмет, содержание и задание модулю	8	10
2	Психология личности	8	10
3	Исследование и оценка личности	8	10
4	Психология руководства и лидерства	8	11
5	Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов	8	11
6	Конфликтность в системе «Руководитель – коллектив» и пути управления ею	8	11
7	Диапазон возможных выходов из конфликта	10	12
8	Психологическая служба организации	14,85	13,55
Всего:		72,85	88,55

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания заменяются устным ответом;
 - для выполнения задания при необходимости возможно использование собственных увеличивающих устройств;
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;
- 3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания заменяются устным ответом;
 - экзамен проводится в устной форме.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

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

Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК)

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 руководства и лидерства

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.
7. Успех руководства. Зависимость успеха от стиля руководства

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 социальнопсихологическим 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.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине, изучаемой в очной форме обучения

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- дискуссия, собеседование (темы №1-8)	3	24
- реферат, доклад (темы № 3, 6, 10)	3	24
- тестирование (темы №1-8)	2	16
- разноуровневые задачи и ситуационные задания (темы №1-8)	3	24
- текущий модульный контроль (тест)	4	12
Промежуточная аттестация	зачет	100
Итого за семестр		100

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине, изучаемой в заочной форме обучения

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- дискуссия, собеседование	10	30
- тестирование	10	30
- доклад	40	40
Промежуточная аттестация	зачет	100
Итого за семестр		100

Вопросы для подготовки к зачету:

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.
7. Сравнительный анализ социально-психологической сущности понятий «управление» и «менеджмент», «руководитель» и «менеджер».
8. Типичные психологические профили руководителей в отечественной деловой культуре.
9. Основные психологические требования к менеджерам.
10. Характер деятельности руководителя и существенные психологические качества, которые должны быть ему присущи (по И. Ружичко).
11. Основные теории и концепции лидерства.
12. Качества успешного предпринимателя.
13. Специфика методов психологии управления.
14. Психологические методы изучения личности в управлении.
15. Социально-психологические методы изучения организации в структуре управления.
16. Методы, направленные на решение управленческих задач и принятия управленческих решений.
17. Методы оценки и самооценки личности.
18. Сущность понятия «локус контроля».
19. Качества и черты успешного руководителя.
20. Причины неуспешного руководства.
21. Управленческие роли руководителя.
22. Компоненты мотивационной сферы личности руководителя.
23. Мотивы руководителя на различных уровнях управленческой деятельности.
24. Факторы влияющие на динамику и структуру мотивационных процессов руководителя.
25. Типовые и индивидуальные стили, принципы и приемы руководства.
26. Феномен руководства, его составляющие и их взаимодействие.
27. Типы менеджеров в американской корпоративной культуре.
28. Номенклатурный принцип руководства и какие психологические установки он «привил» членам общества?
29. Основные факторы, которые действуют на человека при формировании его как руководителя определенного типа.
30. Типы руководителей, которые существуют в отечественной деловой культуре.
31. Организационные конфликты и средства их разрешения
32. Трудовой коллектив как ячейка возникновения деловых конфликтов
33. Традиционный взгляд на конфликт в коллективе
34. Современное толкование конфликта в коллективе
35. Управление конфликтами в организации
36. Руководитель и его качества. Причины конфликтов руководителя с подчиненными и средства преодоления недоразумений между ними
37. Управленческие решения, которые приводят к конфликту
38. Управление социально - психологическим климатом в коллективе
39. Контроль и ошибки, которые возникают при его проведении. Личная ответственность и самоконтроль
40. Конфликтность в период внедрения инноваций и пути преодоления сопротивления коллектива
41. Психологические характеристики менеджера важны для выбора тактически верного поведения в зоне конфликта
42. Последствия конфликтов для лица и коллектива
43. Методы управленческого влияния на последствия конфликтов
44. Интегральная структура психологической службы.
45. Безопасность труда на предприятии.

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу								Максимальная сумма баллов
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

Примечание. T1, T2, ... T8 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
60-100	«зачтено»
0-59	«не зачтено»

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

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 литература:

1. Балабанова, Л.В. Управление маркетингом предприятия [Текст] : учебник / Л.В. Балабанова; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского. – Донецк: ДОННУЭТ, 2019. – 332 с.
2. Балабанова, Л.В. Маркетинг [Текст] : учебник / Л.В. Балабанова ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского. – Изд. 4-е, переработ. и доп. – Донецк : ДОННУЭТ, 2019. – 491 с.
3. Балабанова, Л.В. Маркетинг предприятия : учебник / Л.В. Балабанова ; М-во образования и науки Донец. Нар. Респ., Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк :ДонНУЭТ, 2020. – 470 с.
4. 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.
5. 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.
6. 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 .

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.

Учебно-методические издания:

1. Воробьева, Е. К. Психология управления [Электронный ресурс] : 2017-2018 учеб. год] : рабочая прогр. учеб. дисциплины [укрупненная группа 38.00.00 "Экономика и управление", направление подготовки 38.04.02 Менеджмент, профиль Менедж. организаций и администрир., специализация Логистика, ИЭУ. 5 к. оч., 6 к. заоч. формы обуч., / Е. К. Воробьева . — Донецк : ДонНУЭТ, 2017 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
2. Воробьева, Е. К. Психология управления [Электронный ресурс] : конспект лекций по дисциплине ля студентов направления 38.04.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организаций и администрирование» и специализации «Логистика», 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], 2017 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
3. Воробьева, Е. К. Психология управления и конфликтология [Электронный ресурс] : конспект лекций по дисциплине для студентов специальности «Гостинич. и ресторан. дело», ф-та ресторан.-гостинич. бизнеса / Е. К. Воробьева ; М-во образования и науки ДНР, Гос. орг. высш. проф. образования "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. маркетингового менеджмента . — Донецк : [ДонНУЭТ], 2016 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
4. 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.
5. 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".

15. 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 «Znaniy.com.» - Режим доступа: <https://znaniy.com>

12. <http://library.donnuet.education/> Локальная компьютерная сеть Научной библиотеки ГО ВПО ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского [Электронный ресурс]
13. <http://www.elibrary.ru/> Научная электронная библиотека eLibrary [Электронный ресурс]
14. <https://http://www.iprbookshop.ru/> IPRbooks: Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]
15. <http://www.knigafund.ru/> Электронно-библиотечная система «КнигаФонд» : учебная и научная литература. Специальные условия сотрудничества для вузов и ссузов [Электронный ресурс]
16. <http://znanium.com/> Znanium.com: электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]
17. <http://mer.govdnr.ru/> Министерство экономического развития Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс]

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ОПОП ВО магистратуры перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры маркетингового менеджмента (проектор, ноутбук).

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО педагогического (научно-педагогического) работника, участвующего в реализации образовательной программы	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства ; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Воробьева Елена Константиновна	По основному месту работы	Должность - доцент кафедры маркетингового менеджмента, кандидат экономических наук, ученое звание - доцент	Высшее, экономика и управление в торговле и общественном питании, экономист – организатор, диплом кандидата экономических наук ДК № 002095	<p>1. Сертификат о повышении квалификации № 0217 от 15.02.2019г., «Комплексное сопровождение образовательного процесса обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», 16 часов, Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени М. Туган-Барановского», г. Донецк</p> <p>2. Удостоверение о повышении квалификации №110400005415 от 25.02.2020г., «Проектирование образовательного процесса в высшей школе на деятельностной основе», 72 часа, Филиал Ухтинского государственного технического университета, г. Усинск</p> <p>3. Удостоверение №110400009581 от 28.02.2022 регистрационный номер 052-22. «Информационные технологии в обучении. Преподаватель дистанционного обучения» с применением дистанционных форм обучения (72 часа) с 21 февраля 2022 г. по 28 февраля 2022 г. В ФГБОУ ВО «Ухтинский государственный технический университет», филиал Ухтинского государственного технического университета в г.Усинске.</p> <p>4. Сертификат Рег. № 2022/0329 от 10.09.2022</p>

				<p>«Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет г. Ростов-на-Дону 08.09.2022 по 10.09.2022</p>
--	--	--	--	--

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина Б.1В.04 Психология управления и конфликтология
(шифр и название учебной дисциплины)

Направление подготовки 43.04.01 Сервис
(код и наименование)

Магистерская программа: Социально-культурный сервис
(наименование)

Трудоемкость учебной дисциплины: 3,0 з.е.

Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине:

знать: теоретические основы психологии управления и конфликтологии, принципы, методы и функции психологии управления; 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

обладать компетенциями:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1 _{УК-3} Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2 _{УК-3} Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. ИДК-3 _{УК-3} Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	ИДК-1 _{УК-6} Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует. ИДК-2 _{УК-6} Определяет образовательные потребности и способы совершенствования (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки. ИДК-3 _{УК-6} Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
	личного развития.
ПК-2. Способен управлять деятельностью сервисного предприятия	ИДК-1 _{ПК-2} Осуществляет оценку эффективности процесса обслуживания в сервисном предприятии ИДК-2 _{ПК-2} Анализирует проблемы и причины несвоевременного выполнения работ в сервисном предприятии ИДК-3 _{ПК-2} Разрабатывает и внедряет стандарты обслуживания сервисного предприятия ИДК-4 _{ПК-2} Формирует предложения по совершенствованию сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей
ПК-3. Способен управлять реализацией стратегии развития сервисного предприятия	ИДК-1 _{ПК-3} Распределяет задачи среди ответственных работников сервисного предприятия в сфере мониторинга и анализа развития отраслевых рынков ИДК-2 _{ПК-3} Проводит стратегические сессии по разработке и актуализации стратегии развития сервисного предприятия ИДК-3 _{ПК-3} Определяет приоритеты в стратегии развития сервисного предприятия ИДК-4 _{ПК-3} Управляет реализацией стратегических приоритетов через программы развития различных сфер деятельности сервисного предприятия ИДК-5 _{ПК-3} Осуществляет периодическую оценку результатов реализации утвержденных приоритетов и их актуализация в соответствии с изменением ситуации на отраслевых рынках

Смысловые модули и темы учебной дисциплины:

Смысловой модуль 1 Психология личности

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

Тема 2. Психология личности.

Тема 3. Исследование и оценка личности.

Смысловой модуль 2 Психология руководства и конфликтология в трудовом коллективе

Тема 4. Психология руководства и лидерства

Тема 5. Природа конфликтов и объективные причины возникновения деловых конфликтов

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

Смысловой модуль 3 Психологические основы процесса управления

Тема 7. Диапазон возможных выходов из конфликта

Тема 8. Психологическая служба организации.

Форма промежуточной аттестации: зачет

(зачет, экзамен)

Разработчик:

Воробьева Е.К. к.э.н., доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

Заведующий кафедрой маркетингового менеджмента

Балабанова Л.В. д.э.н., профессор

(ФИО, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

(подпись)