

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра консультационной психологии

УТВЕРЖДАЮ

Декан исторического факультета

(подпись) Р.М. Фролов
«16» мая 2023 г.

Рабочая программа дисциплины
«Психология управления»

Направление подготовки
43.04.02 Туризм

Направленность (профиль)
«Управление развитием туризма»

Форма обучения
очная

Программа рассмотрена
на заседании кафедры
от «10» апреля 2023 года, протокол № 8

Программа одобрена НМК
факультета психологии
протокол №7 от «26» апреля 2023 года

Ярославль

1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Психология управления» содействует формированию знаний, умений и практических навыков, необходимых для работы руководителя по использованию научно-обоснованных методов в управлении организации в туристическом бизнесе. Целью преподавания дисциплины является ознакомление магистров с историей оформления концепции менеджмента и современным состоянием проблем, анализируемых в психологии управления, с организационно-управленческими аспектами обеспечения эффективного управления в туристической сфере (бизнесе), формирование практических основ владения технологиями управленческой деятельности (диагностическими, консультационными, тренинговыми).

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры

Дисциплина «Психология управления» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплина базируется на знании следующих предметов, преподаваемых в рамках бакалавриата: «Психология в туристской деятельности», «Менеджмент в туризме», «Методы научных исследований в туризме» и т.д. Эта дисциплина носит практико-ориентированный характер, формирует основу для дальнейшего формирования профессиональных компетенций, направленных на решение вопросов менеджмента и управления организациями, включающими социальные подсистемы.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП бакалавриата

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Универсальные компетенции		
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД-УК-3.1 Вырабатывает стратегии сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели.	Знать: понятия психологии управления; особенности управления туристским бизнесом механизмы управленческой деятельности; требования к управленческой компетентности профессионала в туристском бизнесе; Уметь: -разрабатывать стратегию сотрудничества в турфирме, организовать отбор членов команды для достижения поставленных целей; -мотивировать и стимулировать сотрудников, планировать и контролировать деятельность персонала; Владеть навыками: -организации и руководства командой, основанными на современных научно-психологических подходах; -методами принятия решений о выборе средств и инструментов работы, адекватных задачам управления.

	<p>ИД-УК-3.2</p> <p>Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -сущность командной работы; -этапы развития команды; -техники планирования и корректировки работы команд; -индивидуальные особенности сотрудников организации. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организовать отбор членов команды для достижения поставленных целей; <p>Владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> -командного менеджмента; -обратной связи и коммуникации; - стрессменеджмента.
--	--	---

4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

№ п/	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успе- ваемости	Форма промежу- точной аттеста- ции (по семестрам)
			Контактная работа							
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестацион- ные испытания	самостоятель- ная работа		
1	ПРЕДМЕТ И ОС- НОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ	2	2	0	0	0	0	6	Задание для само- стоятельной рабо- ты	
2	ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	2	2			3		6	Задание для само- стоятельной 2	
3	ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	2		4				6	Задание для само- стоятельной 3.	
4	УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯ- МИ В ОРГАНИЗА- ЦИИ	2		4				6	Задание для само- стоятельной рабо- ты	

5	УПРАВЛЕНИЕ МОТИВАЦИЕЙ СОТРУДНИКОВ	2		4				6	Задание для самостоятельной работы СРС-1
6	КОМАНДА В ОРГАНИЗАЦИИ			4				6	Задание для самостоятельной работы СРС -2
7	РУКОВОДИТЕЛЬ - РЕСУРНАЯ ЛИЧНОСТЬ (ПСИХОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ РУКОВОДИТЕЛЯ. СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ)	2						6	Задание для самостоятельной работы
							0,3	6,7	Устный зачет
	Всего		4	16		3	0,3	48,7	

Содержание разделов дисциплины:

Тема 1: ПРЕДМЕТ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСТОРИЯ ПСИХОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

Предмет психологии управления. Основные понятия: управление, объект управления, социальное управление, мотивация, стиль управленческой деятельности, управленческий цикл, этапы управленческой деятельности, функции управления. Специфика управления в туристической сфере.

Тема 2: ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Процессы целеобразования, планирования, антиципации, принятия решения, самоконтроль в деятельности руководителя. Коммуникативные процессы в управленческой деятельности. Понятие эффективного поведения руководителя. Технологии принятия управленческих решений (индивидуальные и групповые). Оценка эффективности управленческой деятельности. Внешние критерии эффективности. Удовлетворенность подчиненных и производственные показатели.

Тема 3: ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Стили управленческой деятельности. Психология лидерства. Типы лидерства. Самоанализ и диагностика стиля лидерства. Отработка стратегий лидерского поведения. Личностные характеристики успешного руководителя. Требования к профессиональной и управленческой компетентности менеджера. Анализ управленческого потенциала и направления его развития.

Тема 4: УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ

Особенности деятельности руководителя в условиях российской деловой среды. Анализ психологических особенностей деятельности руководителя (туристская сфера). Имиджевая привлекательность руководителя. Техники самопрезентации. Профессиональные коммуникации и работа по командообразованию в работе руководителя. Управление конфликтом. Технологии формирования команды. Деловое совещание как метод управления.

Тема 5: УПРАВЛЕНИЕ МОТИВАЦИЕЙ СОТРУДНИКОВ

Внешняя и внутренняя мотивация. Самомотивация. Основные правила мотивации. Типы орг. поведения и мотивации работников. Технологии мотивационного воздействия.

Тема 6: КОМАНДА В ОРГАНИЗАЦИИ

Команды: психологические условия их формирования и эффективного функционирования. Понятие команды как малой группы, социально-психологического и организационно-психологического феномена. Управленческая команда. Преимущества и ограничения командной деятельности. Специфика командных отношений. Особенности психологического климата в команде. Этапы и закономерности спонтанного формирования команд. Этапы построения команды. Модель GRPI (цели, роли, процессы, межличностные отношения и индивидуальные стили) как метод самодиагностики команды. Особенности лидерства в команде.

Тема 7: РУКОВОДИТЕЛЬ - РЕСУРНАЯ ЛИЧНОСТЬ (ПСИХОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ РУКОВОДИТЕЛЯ)

Техники самоменеджмента (управление стрессом, ресурсы руководителя).

5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

Вводная лекция – дает первое целостное представление о дисциплине и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки в целом. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

Академическая лекция с элементами лекции-беседы – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Элементы лекции-беседы обеспечивают контакт преподавателя с аудиторией, что позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным темам дисциплины, активно вовлекать их в учебный процесс, контролировать темп изложения учебного материала в зависимости от уровня его восприятия.

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по закреплению полученных на лекции знаний, с использованием метода кейс-стади.

Тренинг - активный метод обучения, направленный на формирование навыков эффективных управленческой деятельности. На тренинге используются групповые дискуссии; деловые, ролевые игры.

Консультации – вид учебных занятий, являющийся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов. На консультациях по просьбе студентов рассматриваются наиболее сложные моменты при освоении материала дисциплины, преподаватель отвечает на вопросы студентов, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

Электронный учебный курс в LMS Электронный университет Moodle ЯрГУ, в котором:

- представлены задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- осуществляется проведение отдельных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов;
- представлены тексты лекций по отдельным темам дисциплины;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;

- имеется список вопросов для проведения промежуточной аттестации.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:- программы Microsoft Office; Adobe Acrobat Reader.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

"Диагностика компетенций российского предпринимателя" (авторы: Дубиненкова Е.Н., Ключева Н.В., Маркова Е.В.А., Лукашевич А.В. и др.) ЯрГУ, свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ

библиотека «ПСИ-ФАКТОРА» БИЗНЕС-ПСИХОЛОГИЯ
psyfactor.org>Управление персоналом.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Захарова, Л. Н., Психология управления [Электронный ресурс ЯрГУ] : учебное пособие / Л. Н. Захарова, М., Логос, 2012, 376с

б) дополнительная литература

1. Згонник, Л. В., Организационное поведение [Электронный ресурс ЯрГУ] : учебник Згонник, М., Дашков и К, 2017, 232с

2. Кудрявцева Е.И. Введение в психологию управления. / Кудрявцева Е.И. — СПб: Изд-во СЗАГС, 2007. — 37 с //http://www.ago-consult.ru/publications.htm/psidirect www.ago-consult.ru/publications.htm/psidirect

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. БИБЛИОТЕКА «ПСИ-ФАКТОРА» БИЗНЕС-ПСИХОЛОГИЯ
psyfactor.org>Управление персоналом.

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения тренинга и практических занятий;
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

Зав. кафедрой консультационной
психологии, д.пс.н., профессор

Клюева Н.В.

**Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины
«Психология управления»**

**Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине
«Психология управления»**

**1. Типовые контрольные задания и иные материалы,
используемые в процессе текущего контроля успеваемости**

Задания для самостоятельной работы

*(данные задания выполняются студентом самостоятельно
и преподавателем в обязательном порядке не проверяются)*

Задание по теме 1. Провести организационную диагностику, используя три указанные ниже методики. По результатам диагностики дать в письменном виде характеристику организации выслать ее преподавателю В опросе участвуют не менее пяти сотрудников организации.

1. Системный подход к анализу организации

(оценка проводится персоналом организации, каждый заполняет опросник самостоятельно)

Оцените по пятибалльной шкале степень выраженности каждого элемента

(1 – минимальная степень выраженности, 5 – максимальная степень выраженности)

1. Стратегия (существует ли в организации четкая миссия, сформулированы ли стратегические цели, разделяемые большинством работников организации, направлена ли ее деятельность на удовлетворение интересов потребителей) _____

2. Система ценностей (существует ли ясность в отношении системы ценностей, принятой в организации) _____

3. Системы (существует ли у нас эффективная система управления ресурсами? Какова эффективность сложившейся системы управления?) _____

4. Структура (обоснованность разделения труда, степень согласованности работы подразделений) _____

5. Стил (каковы наши отношения с клиентами, как отражает наш имидж то, что мы хотим) _____

6. Сотрудники (распределена ли ответственность между сотрудниками за продвижение услуг на рынке) _____

7. Способности и навыки (присутствует ли в организации весь спектр способностей и навыков, позволяющих развиваться организации в направлении клиенториентированности) _____

Общая сумма баллов: _____

28-35 высоко эффективная организация

21-28 эффективная организация

14-21 – потенциал развития есть

Менее 14 – организация в ситуации кризиса или стагнации

Далее подсчитывается средний балл по каждому из семи параметров (по всем данным, собраны в организации) и средний балл по общей сумме. Письменно дается краткая характеристика организации с точки зрения концепции 7 с.

2. Диагностика организационных нарушений.

Отметьте те типы нарушений, которые проявляются в Вашей организации

А. В строении организации

1. **Господство структуры над функцией** – усложнение и многообразие структуры, образование новых подразделений приводит к тому, что возникает трудность удержания или частичность достижения целей.
2. **Замкнутость отделов, служб на собственных задачах, сосредоточенность на внутренних проблемах** в отрыве от целей и интересов смежных подразделений и предприятия в целом, что приносит ущерб общему делу.
3. **Несовместимость личности с функцией** – индивидуальные особенности руководителя (ей) не дают ему возможность исполнять возложенные на его обязанности.
4. **Бюрократия** – избыточная стандартизация функций, обязанностей, структур..., не влияющая на достижение организаций целей.

Б. В организационных отношениях

1. **Конфликт** – нарушения во взаимоотношениях между сотрудниками, которые приводят к трудностям в принятии совместных решений.
2. **Бессубъектность** – наличие персонала (или подразделений) не желающих или не умеющих делать что-либо за пределами минимально предписанного.
3. **Преобладание личных отношений над служебными** – негативное влияние родственных или дружеских отношений на служебные
4. **Рассеивание целей организации на уровне подразделений** – рассогласование целей в организации, которое приводит к снижению ее управляемости.

В. В управленческих решениях

1. **Маятниковые решения** – непроработанность принимаемых управленческих решений.
2. **Дублирование организационного порядка** – предписывание работнику делать то, что он и так должен выполнять согласно служебной инструкции или положению о подразделении.
3. **Игнорирование организационного порядка** – неумение контролировать ситуацию, в соответствии со своим уровнем ответственности и властных полномочий
4. **Разрыв между решениями и их реализацией** – низкая степень осуществляемости управленческих решений
5. **Стагнация** – неспособность организации к выработке и реализации требуемых в ней изменений.
6. **Подавление развития функционированием** – большие затраты на оперативное управление в ущерб развитию организации.
7. **Демотивирующий стиль руководства** – преобладание репрессивных управленческих воздействий.
8. **Инверсия** – результаты решений оказываются противоположными их замыслу.

3. Какая у нас команда?

(Какие из них проявляются в вашей команде? Отметьте в квадратиках, как Вы оцениваете команду, оценок может быть несколько).

1. **"Пассажиры автобуса"**: каждому важно только доехать до своей остановки, и никого не волнуют проблемы водителя.
2. **"Мы и он"**: осознание подчиненными глубоких различий интересов своих и руководителя.
3. **"Один на поле, остальные на трибунах"**: руководитель работает за всех, подчиненные наблюдают, изредка хлопают и комментируют.
4. **"Каждый несет свой чемодан, но без ручек"**: большая нагрузка без прав и ресурсов.
5. **"Хор солистов"**: сильные профессионалы, но не "спеты" между собой, не склонны к совместной работе.
6. **"Серпентарий единомышленников"**: работают в общем деле при острой конфликтности между собой.

7. **"Уважайте меня, бездельники, полюбите меня, тупицы!"**: руководитель унижает своих подчиненных, но требует высокой лояльности к себе, личной преданности.
8. **"Грозный отец и напуганные дети "**: руководитель настойчиво включает подчиненных в общефирменные решения, расправляясь с каждым за ошибки, неудачи, оплошности.
9. **"Много умных, мало взрослых "**: специалисты высокого класса во главе с сильным руководителем избегают принятия на себя ответственности шире их прямых обязанностей, уклоняются от инициатив по решениям общефирменного уровня, во всем полагаясь на лидера. Либо он сам считает: "Они молодцы, но здесь мне виднее".
10. **"Негативная селекция"**: руководитель намеренно подбирает заместителей, начальников служб с уровнем интеллекта, профессионализма заведомо ниже своего.
11. **Эффективно работающая команда**: цели ясны, роли распределены, ответственность обозначена.

После сбора данных у сотрудников делается вывод о качестве отношений в коллективе. Дается письменный комментарий.

Задание по теме 2. Тренажер (тренировка проверки целей на SMART)

Запишите пример Вашей цели. Заполните таблицу.		
Критерий	Вопросы для уточнения	Ответы
Конкретность	<ul style="list-style-type: none"> • Что конкретно Вы хотите улучшить (изменить)? • Кто будет в выполнении цели участвовать? • Какие именно показатели ты хочешь улучшить? • На сколько Вы хотите увеличить показатели? Назови конкретные цифры. • Как Вы будете это делать? • За счет чего планируешь достигнуть результата? 	
Измеримость	<ul style="list-style-type: none"> • Как Вы поймете, что цель достигнута? • Какие результаты станут критерием достижения цели? 	
Достижимость	<ul style="list-style-type: none"> • Не слишком ли это легкая цель для вашего подразделения? • Не слишком ли сложная? • Есть ли у тебя примеры достижения подобного результата? 	
Согласованность	<ul style="list-style-type: none"> • Соответствует ли данная цель общим целям компании? • Не противоречит ли эта цель другим целям и задачам твоего отдела и сотрудников? 	
Ограниченность	<ul style="list-style-type: none"> • Сколько времени нужно для 	

во времени	выполнения этой цели? • К какому сроку ты планируешь достичь результата?	
<i>Итоговая формулировка цели</i>		

Задание по теме 3. Пройти тестирование "Диагностика компетенций российского предпринимателя" (авторы: Дубиненкова Е.Н., Ключева Н.В., Маркова Е.В.А., Лукашевич А.В. и др.) (пароль для прохождения компьютерного тестирования дает преподаватель).

Задание по теме 4- 5. Определить и обосновать, какие типы мотивационных воздействий имеют наибольшее мотивационное значение для сотрудников с разными типами организационного поведения.

1. Поручение сотруднику понятной, алгоритмизированной задачи с обозначением нормативно-установленных способов ее выполнения

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

2. Проведение сложных, неоднозначных по содержанию переговоров с проблемными клиентами, поставщиками

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

3. Контроль сроков выполнения задания в отсутствие промежуточного контроля

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

4. Поручение сложных, инновационных заданий с неопределенным содержанием, выполнение которых предполагает творческий, нестандартный подход

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

5. Реализация контроля через функцию внимания к деятельности и личностным особенностям сотрудника

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

6. Использование в системе вознаграждения устойчивой связки усилие-результат-вознаграждение

Нормативный
Человек дела

Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

7. Вручение почетной грамоты, благодарности, памятного подарка.

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

8. Возможность выполнять работу в удаленном формате

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

9. Фиксация достигнутых договоренностей о содержании и сроках выполнения задания в письменном виде

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

10. Осязаемая перспектива вертикального карьерного продвижения, зачисление в кадровый резерв

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

11. Публичная благодарность (объявлять лучшего работника по радио, через СМИ или громкоговорящую связь на предприятии, оглашение результатов работы на общем собрании и т.п.).

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

12. Создание банка идей, например, в виде электронного ящика, на который каждый желающий может отправлять письма со своими предложениями относительно оптимизации качества, способов выполнения и содержания работ.

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

13. Предоставление большей самостоятельности в работе, возможности самому определять цели и принимать решения в своей деятельности

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

14. Возможность дать публичный отчет о содержании своей работы, используемых методах и технологиях, достигнутых результатах

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

15. Фокусировка внимания на достигнутых результатах, подчеркивание позитивных моментов в осуществлении деятельности, соотнесение достижений в прошедший и настоящий период времени

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

16. Применение всех вышеперечисленных способов мотивационного воздействия в соответствии с контекстом сложившейся ситуации

Нормативный
Человек дела
Манипулятивный
Маргинальный
Ситуационный

Задание по теме 6. Сформулируйте две задачи, которые вам предстоит выполнить на рабочем месте, проанализируйте целесообразность построения команды для выполнения каждой. Оцените затраты времени и, если возможно, средств, которые необходимы для проведения мероприятий, связанных с построением команды (учтите затраты на обучение, отвлечение сотрудников от основной работы и пр.).

Задание по теме 7. ОТМЕТЬТЕ НАИБОЛЕЕ КОНСТРУКТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ РЕАГИРОВАНИЯ В ПРЕДЛОЖЕННЫХ СИТУАЦИЯХ

.

Вы попали в крайне затруднительную ситуацию, что привело к сильным эмоциональным переживаниям. Ваши действия

- Изолироваться, побыть наедине с собой и решение придет
- Я обращусь за поддержкой к тем, кому доверяю
- Стараюсь не думать, всячески стараюсь не сосредоточиваться на неприятностях
- Стараюсь отвлечься и расслабиться (с помощью алкоголя, вкусной еды, успокоительных средств).

Вы поняли, что крайне перегружены делами и дома, и на работе, нервничаете из-за невозможности все сделать вовремя. Ваши действия

- Расставляю приоритеты в выполнении дел в соответствии с их важностью.
- Позволю себе какие-то дела не делать
- Приложу усилия и все сделаю, а после этого извлеку для себя опыт управления своей жизнью
- Отвлекусь от суеты, займусь спортом, прочитаю книги, посмотрю фильмы и с новыми силами – за дело.

Руководитель резко раскритиковал Вашу работу в присутствии других людей. Вы очень переживаете по этому поводу.

Найдете возможность для обсуждения сложившейся ситуации с руководителем.

Вытряхните из себя негатив

Я с таким руководителем не буду работать, лучше найти другую работу.

Используете принцип « есть факты, а есть их значение» для преодоления негативных эмоций.

Посетитель (клиент) накричал на Вас. После этого Вы испытываете крайнее раздражение. Какие действия являются конструктивными для быстрой регуляции Вашего состояния?

- Попьете воду
- Немедленно пойдете искать того, по чьей вине на Вас накричали и «сделаете разрядку» своего состояния на нем
- Используете техники трясок для сброса внутреннего напряжения
- Уединитесь и проведете технику «беззвучный крик»

Вы часто стали замечать, что в эмоционально-напряженных ситуациях Вам трудно принять решение, быстро и четко ответить на вопрос, при этом у Вас влажные ладони и мокрые подмышки. Ваши действия

- Обратитесь ко врачу с жалобами на здоровье
- Запишитесь на образовательные курсы, потому что считаете, что Вам не хватает знаний как руководителю для управленческих решений
- Сделаете инвентаризацию качества своей жизни
- Для расслабления будете перед сном принимать спиртное
- Начнете применять к себе мероприятия по укреплению нервной системы (контрастный душ, занятия спортом, правильный режим сна и т.д.)

При постоянном «недосыпе» Вам тяжело утром встать, а днем Вы испытываете недостаток физических сил и эмоциональной активности. Ваши действия

- Будете принимать энергетические напитки, чтобы выдерживать рабочую нагрузку
- Воспринимаете существующую занятость как условие работы, планируете высыпаться в выходные дни
- Проанализируете свою занятость, найдете возможность для изменения режима дня, увеличения времени сна
- Последуете правилу – «в здоровом теле – здоровый дух», после работы будете ходить на спортивные занятия, не смотря на позднее время

Ваше эмоциональное состояние можно описать как «вокруг враги, надо готовиться к войне». Ваши действия

- Уволитесь, т.к. больше нет сил работать в таком состоянии
- Будете регулярно с друзьями ходить в баню для расслабления как физического, так и эмоционального
- Обратитесь за профессиональной помощью к психологу с целью изменения существующей установки отношения к миру
- Станете применять телесно-ориентированные техники по снижению внутреннего напряжения
- Начнете принимать медицинские препараты «для успокоения»

Самостоятельная работа № 1

(проверка сформированности УК-3, индикатор ИД-УК-3.1 (в части умения мотивировать и стимулировать сотрудников, планировать и контролировать деятельность персонала))

Разработать для каждого типа организационного поведения методы мотивационного воздействия, постановки целей и контроля деятельности сотрудника.

Тип организационного поведения сотрудника	Методы мотивации	Постановка цели	Контроль деятельности
Нормативный			
Человек дела			
Манипулятивный			
Маргинальный			
Ситуационный			

Содержание самостоятельной работы оценивается по шкале «зачтено-незачтено»:

«**Зачтено**» - студент правильно обозначил методы мотивации, постановки цели и контроля за деятельностью сотрудника.

«**Не зачтено**» – студент некорректно использовал знания о методах мотивации, постановки цели и контроля за деятельностью сотрудника.

Или решение задания полностью отсутствует.

Самостоятельная работа 2

(проверка сформированности УК-3, индикатор ИД-УК-3.2 (уметь организовать отбор членов команды для достижения поставленных целей))

- Вы назначены руководителем в организацию, где социально-психологический климат неблагоприятный (группа разобщена, люди не удовлетворены взаимоотношениями в ней). Каким образом его можно оптимизировать?

- Вам нужно создать сплочённую команду из сотрудников. Вы можете начать с подбора персонала. Какими установками вы будете руководствоваться при подборе? Каким обра-

зом будете учитывать индивидуальные особенности людей и особенности командной деятельности? Наметьте план мероприятий по созданию и сплочению команды

Содержание самостоятельной работы оценивается по шкале «зачтено-незачтено»:

«Зачтено» - студент правильно обозначил принципы формирования команды, учел этапы ее развития, указал на индивидуальные особенности сотрудников, значимые для командной работы.

«Не зачтено» – студент некорректно использовал знание о закономерностях формирования команд, не учитывает индивидуальные особенности сотрудников, значимые для командной работы.

Или решение задания полностью отсутствует.

2. Список вопросов к зачету по дисциплине «Психология управления»

На зачете проверяется сформированность компетенций УК-3 (индикатор ИД-УК3.1 и УК-3, индикатор ИД-УК-3.1 на основе проверки теоретического материала. При этом учитывается сформированность навыков и умений на практических занятиях во время работы в семестре.

Оценка «зачет» выставляется студенту, у которого сформированы обе компетенции, получены достаточно полные ответы во время устного собеседования по вопросам.

Оценка «незачтено» выставляется студенту, у которого не сформированы обе или одна компетенция.

Проверка сформированности УК-3, индикатор ИД-УК-3.1

1. Психология управления: специфика предмета, базовые понятия.
2. Специфика управления в туристской сфере. Понятия управление, руководство, менеджмент, лидерство.
3. Функции управления.
4. Этапы управления. Управленческий цикл в турфирме.
5. Эффективность управленческой деятельности.
6. Методы оптимизации управленческой деятельности руководителя тур организации.
7. Мотивация руководителя.
8. Мотивация персонала: современные теории мотивации, основные правила мотивации.
9. Управление мотивацией: мотивационный тренинг, разработка методов улучшения мотивации.

Проверка сформированности УК-3, ИД-УК-3.2

10. Управление коммуникацией в туристической сфере. Имидж руководителя. Техники самопрезентации.
11. Принятие решений (технологии). Оценка эффективности управленческой деятельности.
12. Деловое совещание (этапы организации и проведения).
13. Команда и этапы ее формирования
14. Технологии формирования команды.
15. Управление стрессом.
16. Управление конфликтами.
17. Власть как управленческий ресурс.
18. Гендерная специфика управленческой деятельности.
19. Психологические основы эффективного делегирования полномочий.
20. Индивидуальная концепция управленческой деятельности.

Приложение 2 к рабочей программе дисциплины

Методические указания для студентов по освоению дисциплины "Психология управления"

Дисциплина предназначена для магистров направления «Туризм» исторического факультета ЯрГУ им. П.Г. Демидова.

Цель дисциплины «Психология управления»: ознакомление магистров с историей оформления концепции менеджмента и современным состоянием проблем, анализируемых в психологии управления, с организационно-управленческими аспектами обеспечения эффективного управления в туристической сфере (бизнесе), формирование практических основ работы руководителя по использованию научно-обоснованных методов (диагностических, консультационных, тренинговых) в управлении организацией.

Задачами данной дисциплины является:

- сформировать представление об основных управленческих функциях как единицах анализа деятельности.
- сформировать представление о детерминантах эффективности управленческой деятельности;
- освоить основные технологии управленческой деятельности и возможности их применения в туристическом бизнесе.

Для освоения учебной дисциплины обучающийся должен освоить понятия психологии управления, механизмы управленческой деятельности; особенности управления туристским бизнесом, уметь применять на практике основные технологии целеполагания, принятия решений, мотивации и стимулирования персонала.

Для выполнения домашних заданий, подготовки к контрольным текущим аттестационным мероприятиям и итоговой аттестации по предмету студентам желательно ознакомиться с современными технологиями менеджмента.

Рекомендации по работе над лекционным материалом

Эта работа включает два основных этапа: конспектирование лекций и последующую работу над лекционным материалом.

Под конспектированием подразумевают составление конспекта, т.е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т.п. или письменного источника – документа, статьи, книги и т.п.).

Методика работы при конспектировании устных выступлений значительно отличается от методики работы при конспектировании письменных источников. Конспектируя письменные источники, студент имеет возможность неоднократно прочитать нужный отрывок текста, поразмыслить над ним, выделить основные мысли автора, кратко сформулировать их, а затем записать. При необходимости он может отметить и свое отношение к этой точке зрения. Слушая же лекцию, студент большую часть комплекса указанных выше работ должен откладывать на другое время, стремясь использовать каждую минуту на запись лекции, а не на ее осмысление – для этого уже не остается времени. Поэтому при конспектировании лекции рекомендуется на каждой странице отделять поля для последующих записей в дополнение к конспекту.

Записав лекцию или составив ее конспект, не следует оставлять работу над лекционным материалом до начала подготовки к зачету. Нужно проделать как можно раньше ту работу, которая сопровождает конспектирование письменных источников и которую не удалось сделать во время записи лекции, - прочесть свои записи, расшифровав отдельные сокращения, проанализировать текст, установить логические связи между его элементами, в ряде случаев показать их графически, выделить главные мысли, отметить вопросы, требующие дополнительной обработки, в частности, консультации преподавателя.

При работе над текстом лекции студенту необходимо обратить особое внимание на проблемные вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на его задания и рекомендации.

В рамках освоения курса студенты реализуют следующие виды самостоятельной работы:

1. Подготовка к текущим практическим занятиям.

Подготовка к текущим практическим занятиям предполагает работу с рекомендованной преподавателем литературой. Поскольку практические занятия проводятся в активной форме и не предполагают репродуктивного воспроизведения материала, для участия в семинарских занятиях необходимо усвоение и понимание изучаемых концепций. Для этого студенту рекомендуется не только прочитать, но и законспектировать предложенную литературу с выделением наиболее значимых позиций и положений. Каждое занятие начинается с обсуждения сложных и не до конца понятных студенту моментов, во время которого студент может задать интересующие его вопросы.

Грамотная работа с книгой, особенно если речь идет о научной литературе, предполагает соблюдение ряда правил, овладению которыми необходимо настойчиво учиться. Организуя самостоятельную работу студентов с книгой, преподаватель обязан настроить их на серьезный, кропотливый труд.

Прежде всего, при такой работе невозможен формальный, поверхностный подход. Не механическое заучивание, не простое накопление цитат, выдержек, а сознательное усвоение прочитанного, осмысление его, стремление дойти до сути — вот главное правило. Другое правило — соблюдение при работе над книгой определенной последовательности. Вначале следует ознакомиться с оглавлением, содержанием предисловия или введения. Это дает общую ориентировку, представление о структуре и вопросах, которые рассматриваются в книге. Следующий этап — чтение. Первый раз целесообразно прочитать книгу с начала до конца, чтобы получить о ней цельное представление. При повторном чтении происходит постепенное глубокое осмысление каждой главы, критического материала и позитивного изложения, выделение основных идей, системы аргументов, наиболее ярких примеров и т. д.

Непременным правилом чтения должно быть выяснение незнакомых слов, терминов, выражений, неизвестных имен, названий. Немало студентов с этой целью заводят специальные тетради или блокноты. Важная роль в связи с этим принадлежит библиографической подготовке студентов. Она включает в себя умение активно, быстро пользоваться научным аппаратом книги, справочными изданиями, каталогами, умение вести поиск необходимой информации, обрабатывать и систематизировать ее. Полезно познакомиться с правилами библиографической работы в библиотеках учебного заведения.

Научная методика работы с литературой предусматривает также ведение записи прочитанного. Это позволяет привести в систему знания, полученные при чтении, сосредоточить внимание на главных положениях, зафиксировать, закрепить их в памяти, а при необходимости и вновь обратиться к ним. Конспект ускоряет повторение материала, экономит время при повторном, после определенного перерыва, обращении к уже знакомой работе.

Конспектирование — один из самых сложных этапов самостоятельной работы. Каких-либо единых, пригодных для каждого студента методов и приемов конспектирования, видимо, не существует. Однако это не исключает соблюдения некоторых, наиболее оправдавших себя общих правил, с которыми преподаватель и обязан познакомить студентов:

Большое внимание при изучении курса должно быть уделено выполнению заданий для СРС. В качестве заданий для самостоятельной работы дома студентам предлагается самостоятельно в рамках полевой работы провести предложенные психодиагностические методики и представить комплексное итоговое заключение по результатам проведенной тестирования и диагностики.