МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»
(ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»)
Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) в г. Ялте
Экономико-гуманитарный колледж

УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте
_____ Т.А.Кот
«14» 06 2017

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

2017 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис
укрупнённой группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 475

Организация-разработчик: Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте

Разработчик:
Попова Лариса Васильевна, преподаватель высшей квалификационной категории Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского» в г. Ялте

Рассмотрена и утверждена на заседании цикловой методической комиссии социально-гуманитарных дисциплин

от «28» мая 2017 г. протокол № 10

Председатель ЦМК социально-гуманитарных дисциплин

С.Г. Пономаренко

СОДЕРЖАНИЕ

	стр
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙДИСЦИПЛИНЫ	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	19

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.06 Управленческая психология** является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06 Управленческая психология относится к вариативной части профессионального цикла ФГОС ППССЗ по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, изучается после общепрофессиональных дисциплин Менеджмент, Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности и др.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины ОП.06 Управленческая психология. Целью изучения учебной дисциплины ОП.06

Управленческая психология является

получение общих и профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в самоанализе, потребностей и условий профессионального и карьерного роста. Задачей является усвоение основ профессиональной деятельности менеджера низового и среднего звена в сфере сервиса, формирование психологической зрелости, профессионально значимых личностных качеств.

Учебная дисциплина направлена на формирование профессиональных и общих компетенций:

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии.

проявлять к ней устойчивый интерес.

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

ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

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

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

В результате изучения учебной дисциплины должен:

уметь:

- соблюдать правила психогигиены личности;
- применять навыки психологии управления;
- выполнять стандарты сервисного обслуживания;
- удовлетворять потребности и запросы клиентов;
- осуществлять подбор персонала и расстановку персонала;

- интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;
- выбирать программу обучения, организовывать повышение квалификации персонала;
- разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала.
- управлять социальным контактом;
- применять технику управления конфликтом;

знать:

- цели, задачи и психологической подготовки работников, подходы к организации работы персонала современной гостиницы;
- содержание процесса адаптации в гостинице;
- роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;
- основные формы обучения в гостинице;
- особенности работы с кадровым резервом гостиницы;
- понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;
- психологические особенности общения персонала в конфликтной ситуации;
- формы и стадии профессионального стресса и пути его преодоления;
- виды карьерных перемещений в гостинице;
- влияние психологического развития на карьерный рост.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*110*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*78*
в том числе:	
практические занятия	*46*
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*32*
в том числе:	
самостоятельная работа	*32*
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06 Управленческая психология

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Методологические основы управленческой психологии		**18**	
Тема 1.1. Организационное поведение	**Содержание учебного материала**	**10**	
	Основные понятия управленческой психологии и задача формирования эффективной модели организационного поведения. Ролевая структура организации. Факторы, влияющие на роль/роли, которые играет индивид в структуре организации: ситуационные факторы: специфика работы, стиль лидерства, место в системе коммуникаций; личностные факторы: ценности, мотивы, установки, способности и личные свойства. Формальные и неформальные ролевые ожидания. Проблема рассогласования ролей и статусов. Модель должностного поведения: доминанты «Задача – ответственность», «Стимулы – справедливость». Психология отклоняющегося поведения персонала. Стандарт поведения гостиничного персонала. Корпоративная идентичность. Поведение индивидов в организации. Влияющие факторы. Пять основных личностных факторов, описывающих личность: экстраверсия, отзывчивость. добросовестность, эмоциональная стабильность, открытость опыту. Ожидания менеджеров от персонала: 1. умения работать с другими и готовности подчиняться и 2. наличия зрелости, независимости и творческих способностей. Индивидуальные различия и поведение индивидов в организации. Установки, Убеждения, Ценности. Ролевое поведение. Психологический контракт. Динамика личности в организации.	2	1
	Поведение групп в организации. Понятие группы в психологии. Технология и эффективность групповой деятельности. Ролевые взаимоотношения. Факторы, оказывающие влияние на групповое поведение на работе. Потребности в возникновении групп. Ожидания членов группы.	2	1

	Неформальные группы в рамках формальной структуры организации и их влияние. Групповые нормы и ценности – регулирующая основа функционирования неформальной структуры. Основные функции неформальных групп. Коллективная работа как средство решения всех проблем. Факторы, влияющие на групповую сплоченность и эффективность группы: факторы организации; характеристика рабочей среды; характеристика группы; стадии развития и становления группы. Групповое мышление. Проблемы обеспечения эффективности коллективной (групповой) работы. Групповая динамика. Метод тренировочной группы (развитие отношений между людьми). Значение и эффективность тренировочных групп в гостиничном бизнесе. Взаимодействие между членами группы. Сплоченность и сотрудничество – условия существования успешного коллектива. Создание эффективной команды. Девять основных ролей внутри команды (Р.М. Белбин).		
	Практические занятия 1. Анкета самовосприятия. Тест на определение групповой роли (Белбин) 2. Анализ поведения в группе. Социометрия.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Эссе «Как достичь разумного баланса (совмещения) индивидуальных потребностей и целей с сотрудничеством и согласием в группе»	2	
Тема 1.2. Психологические основы процесса принятия и реализации управленческих решений	**Содержание учебного материала**	**8**	
	Подходы к решению управленческих задач: аналитический и креативный. Аналитическое и творческое решение проблем. Типы решений. Способность решать проблемы творчески. Этапы аналитического решения проблем. Влияние индивидуальности и компетентности менеджера на процесс принятия решений. Особенности мышления менеджера. Влияние стиля мышления на принятие решений. Взаимосвязь когнитивного стиля и критериев принятия решений. Основные психологические факторы, влияющие на индивидуальное принятие решений. Эффективность индивидуальных решений. ограничения аналитической модели решения задач. Факторы, препятствующие творческому решению проблемы. Эффективность групповых решений. Способы стимулирования творчества при групповом принятии решения. Групповые методы решения проблем. Эффективность «мозговой атаки». Преимущества и	2	3

	недостатки. Структурированные методы внедрения инноваций. Принятие решений в условиях неопределенности. Типы поведения руководителей в процессе принятия решений.		
	Практические занятия 1. Творческое решение задачи методом «мозговой штурм» 2. Интеллектуальный тренинг. Экспериментальное упражнение.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Определение типологии стилей мышления (интеллектуальные стратегии поведения и деятельности (Харисон, Мамфод). Задача девяти точек Предпринимательское мышление).	2	
Раздел 2. Психологические основы удовлетворения потребности гостиничного предприятия в квалифицированном персонале		**48**	
Тема 2.1. Психологические основы деятельности по подбору кадров	**Содержание учебного материала**	**14**	
	Познание личности Системный подход к поиску и отбору персонала. Анализ содержания должности. Спецификация личностных характеристик. Потребность организации в командных игроках, склонных к сотрудничеству и порядку. Критерии, используемые для принятия или отклонения кандидатур. Создание реалистичного представления о будущей работе. Обязанность менеджера – отбор ценных для организации работников и обеспечение процесса социализации новому работнику. Профессионально важные качества работников гостиничного сервиса. Отборочные тесты и анкеты. Опросные диагностические системы и методы. Оценка индивидуальных достижений. Оценка индивидуальных качеств. Психометрические тесты как метод отбора и аттестации персонала. Тесты способностей и личностные тесты. Интервью по результатам заполнения опросника. Диагностика способностей. Категории тестов способностей: 1. Тесты достижений, измеряющие приобретенные знания и навыки; 2. Тесты способностей, основанные на профессиональных способностях или «первичных умственных способностях» (вербальное, числовое, абстрактное, техническое, пространственное мышление); 3. Тесты интеллекта.	2	2
	Личностные тесты, оценивающие природные свойства и характерные черты	2	

	людей.. «Большая пятерка» особенно важных сторон личности, определяющих поведение: экстраверсия/интроверсия, эмоциональная стабильность, уживчивость, добросовестность, открытость опыту. Центры оценки как наиболее эффективный способ оценки кандидатов. Система методов оценки. Отборочное собеседование (интервью). Плановое введения в должность – непрерывный процесс. Разработка программы введения в должность как продолжение процедуры поиска и отбора. Введение в должность, основанное на компетенциях. Психологический отбор менеджеров. Профессионально важные качества менеджера. Методы диагностики профессионально важных качеств. Требования к личности менеджера. Критерии отбора. Профессиональная подготовка менеджеров. Физическое и психическое здоровье менеджера. Иерархия способностей. Использование модели компетенций для отбора. Составляющие личностной спецификации: 1. Личные качества и отличительные черты; 2. Опыт в отрасли или конкретного типа работы; 3. Перечень достижений или фактов, подтверждающих их выполнение (проекты); 4. Навыки или квалификация, необходимые для выполнения роли; 5. Соответствие требованиям организации; 6. Потребности и ожидания кандидата.		2
	Практические занятия 1. Тестирование. Тест Майерс-Бриггс 2. Ролевая игра «Отборочное собеседование»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Анализ должности Опишите должностные обязанности персонала службы приема и размещения и службы, номерного фонда, основанные на знании психологии. Компьютерное диагностика (Айзенк «Проверьте свои интеллектуальные способности»; 16 PF Кэттел) /Полиграф	6	
Тема 2.2. Психологические основы деятельности по обучению и расстановке кадров	**Содержание учебного материала**	**10**	
	Возрастающая роль обучения персонала в процессах организационных изменений и развития. Природа обучения и его значение. Потребность в обучении. Внешние и внутренние факторы, влияющие на процесс обучения. Управление организационными знаниями. Непрерывность обучения на всех уровнях организации. Три фундаментальные характеристики эффективного обучения.	2	2

	Создание атмосферы обучения и саморазвития. Современные методы обучения: наставничество и тренинг. Психологические основы ротации кадров. Комплексные модели обучения. Стили обучения менеджеров. Связь между личностью и процессом обучения. Развитие творческих способностей. Особенности обучения взрослых.		
	Практические занятия Определение доминирующего стиля обучения (тест Мамфорда).	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Определение 11 ограничений эффективности менеджера (Вудкок, Френсис)	4	
Тема 2.3. Стимулирование трудового поведения	**Содержание учебного материала**	**8**	
	Удовлетворенность работой. Удовлетворенность работой и поведение в организации. Формы удовлетворенности трудом. Мотивация, удовлетворенность работой и оплата труда. Мотивация и оценка эффективности работы. Ключевые мотиваторы, способствующие повышению вовлеченности в работы и ее эффективности. Измерение мотивации. Мотивационные опросники. Проблемы удержания молодых специалистов. Причины снижения энтузиазма сотрудников. Эффективные меры повышения мотивации и удержания сотрудников. Аттестация как плодотворное средство мотивирования сотрудников и стимулирование трудового поведения..Анализ менеджером причин успешности и неуспешности сотрудника. Обратная связь по типу «360 градусов» – получение информации из разных источников. Система поощрений. Факторы, определяющие «стоимость сотрудника»: Вклад (степень влияния деятельности сотрудника на процесс реализации задач бизнеса); Экспертиза (влияние уровня знаний сотрудника на качество выполняемой им работы); Ответственность (степень личной ответственности сотрудника за выполнение своей работы); Компетентность (определение компетентности работника для Методики по оценке содержания работы. Работа менеджера с мотивационными и аттестационными методиками.	2	
	Практическое занятие Ролевая игра «Аттестация сотрудника на 360 градусов»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Реферат: «Удовлетворенность трудом в гостиничном бизнесе»	2	
Тема 2.4. Психологические	**Содержание учебного материала**	**8**	

основы деятельности по организации повышения квалификации кадров	Обеспечение удовлетворенности потребителя – ключевая задача повышения работников гостиничного сервиса. Поведение потребителя и мотивация. Покупательские привычки и приверженность определенному бренду. Развитие навыков менеджмента. 1. Диагностирование самопознания: уровень самооценки; управление личностным стрессом; аналитическое и творческое решение проблем. 2. Межличностные навыки: наставничество, консультирование и поддерживающие коммуникации; приобретение власти и влияния; мотивирование (стимулирование) других людей; управление конфликтом; 3. Оценка групповых навыков: предоставление прав и делегирование полномочий; создание эффективных команд и работа в команде. Управление собой. Повышение уровня самооценки сотрудника. самооценка – основа эмоциональных способностей (умения управлять собой и регулировать взаимоотношения с другими людьми) и эмоционального интеллекта (предпосылке жизненного успеха). Диагностика самооценки. Саморегуляция.	2	2
	Практическое занятие Преодоление разрывов между ожиданиями клиентов качества услуги и ее предоставлением.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Составление таблицы» Типы потребителей и метода работы с ними».	2	
Тема 2.5. Развитие потенциала и карьерный рост	**Содержание учебного материала**	**8**	
	Психологические аспекты индивидуальной карьеры. Основные мотивы построения карьеры: стремление к власти; стремление к успеху; мотив причастности (МакКлелланд). Шесть типов карьеры по критериям: самооценка; уровень притязаний; локус контроля Причины неудач в карьере руководителей. Методика оценки карьерных ориентаций. Диагностика и развитие карьерной компетентности. Соотношение профессиональной и карьерной компетентности. Карьерные компетенции: системное мышление; гибкость и динамичность мышления; умение работать в проектном режиме; умение руководить группой; презентационные навыки; стрессоустойчивость; мотивация к достижениям; готовность к обучению; лояльность компании. Иерархия индивидуальных навыков для управления собственной жизнью: Самооценка – Определение приоритетов и целей – Управление временем – Управление стрессом.	2	3

	Практическое занятие Тренинг «Управление карьерой»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Реферат: «Лидеры российского гостиничного бизнеса» Составление карьерного Портфолио	2	
Раздел 3. Коммуникация и конфликт		**22**	
Тема 3.1. Способы управления конфликтами.	**Содержание учебного материала**	**8**	
	Роль конфликта в современных организациях. Функциональный и деструктивный конфликты. Организационный конфликт и конкуренция: ключевые отличия. Личностные и групповые особенности протекания конфликтов. Структурный конфликт. Источники организационного конфликта: 1. Несовпадение корпоративных и индивидуальных целей. 2. Конфликт между различными отделами или группами внутри организации. 3. Конфликт между формальной и неформальной организацией. 4. Конфликт между менеджером и подчиненными. 5. Конфликт между индивидом и рабочими обязанностями. 6. Конфликт между индивидами. Стратегии управления конфликтом. Правила работы со «сложными» сотрудниками. Конфликт и эмоции. Континуум Враждебности –Признания. Управление эмоциями. Невербальная и вербальная эмпатия. Развитие эмпатического слушания.	2	2
	Практическое занятие Ролевая игра «Переговоры между менеджером и подчиненными – метод решения конфликта»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Определение стилей разрешения конфликта (Сетка Томаса – Килмена)	2	
Тема 3.2. Управление стрессом	**Содержание учебного материала**	**14**	
	Работа как источник стресса. Стресс и индивид. Реакция на стресс: индивидуальные различия. Влияние личностных факторов: выносливость, самоэффективность, локус контроля, самоуважение. Психология профессионального здоровья. Психологические проблемы, вызванные стрессом. Поведенческие проблемы, вызванные стрессом. Способность управления стрессом. Четыре главных типа стрессоров: Стрессоры, связанные со временем (перегрузка на работе, отсутствие возможности контроля	2	

	времени); стрессоры противостояния (ролевые конфликты, проблемные конфликты, конфликты взаимодействия); ситуативные стрессоры (неблагоприятные условия на работе. быстрые перемены); стрессоры ожидания (ожидание неприятностей, страх). Профессиональные деформации персонала. Индивидуальные методы борьбы со стрессом. Способы борьбы со стрессом в организации.		3
	Производственный стресс. Удовлетворенность работой и контроль. Синдром выгорания. Психическое выгорание у менеджеров и их его преодоление. Личностные и профессиональные факторы психического выгорания. Развитие эмоционального истощения и деперсонализации. Профилактика выгорания. Снижение вероятности синдрома выгорания: ориентация на сотрудничество и компромисс, высокая мотивация саморазвития и профессионального роста, креативность подхода к решению профессиональных задач, высокий уровень коммуникативных умений, высокая общительность в малых группах, социальная смелость. Методы предупреждения различных видов стрессоров. Стрессовые факторы и индивидуальные различия. Шесть главных источников стресса на рабочем месте: внутренние особенности работы (рабочие условия, графики и т.д.); роль в организации (перегрузка, недостаточная нагрузка); отношения на работе (особенно с начальством); развитие карьеры (средний возраст – критическая стадия); организационная структура и климат (степень влияния правил и предписаний); распределение времени между домом и работой. Устранение стрессоров. Зависимость уязвимости при стрессе от типа личности. Элементы стрессоустойчивой личности: контроль, ответственность и принятие вызова. Внутренний локус контроля. Снижение негативного воздействия стрессов – развитие физиологической, психологической и социальной устойчивости. Меры предотвращения ролевого стресса.	2	3
	Развитие навыка эффективной коммуникации. Повышение межличностной коммуникации. Принципы поддерживающей коммуникации. Развитие процесса социального восприятия: психологических механизмов: атрибуция, стереотипизация, эффект «ореола». Стратегии управления впечатлением. Воздействие имиджа руководителя.	2	

	Практические занятия 1. Анализ трудных ситуаций на работе. 2. Тренинг стрессоустойчивости	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Анализ примеров стрессов, с которыми студенту приходится иметь дело. Ведение в течение недели журнала учета времени и определение способов более продуктивного использования свободного времени.	4	
Раздел 4. Эффективная деятельность менеджера		**16**	
Тема 4.1. Понятие и характеристика стилей управления	**Содержание учебного материала**	**10**	
	Природа лидерства. Лидерство менеджера. Различия между властью, полномочиями и влиянием. Стили управления. Качества личности и поведения лидера. Необходимость власти и полномочий. Источники личной власти менеджера: компетентность, привлекательность, усердие, легитимность. Власть и влияние лидера. Локус контроля и авторитарность лидера. Основные принципы создания и использования власти. Потребность в контроле. Поведение менеджеров и эффективность их работы. Способность эффективно работать с людьми. Отношение менеджеров к людям. Влияние ситуационных факторов на стратегии поведения менеджеров. Ситуационное лидерство. Сравнение стилей управления в различных культурах. Факторы, влияющие на доминирующий стиль управления. Принципы партисипативного стиля управления: отношения поддержки, коллективное принятие решений, стремление достичь высоких результатов.	2	3
	Новое понимание лидерства. Лидерство в условиях обострения конкуренции и изменений. Лидер-реформатор. Различие между двумя основными формами лидерства: традиционным и трансформационным (преобразующим). Составляющие трансформационного лидерства. Факторы, влияющие на эффективность лидерства. Разные стили лидерства на разных стадиях бизнеса. Национальные особенности лидерства. Делегирующий стиль управления. Одиннадцать ограничений эффективности менеджера. Оценка и самооценка руководителя. Трансформационное лидерство.	2	3
	Практическое занятие Семинар: Психология власти и делегирование полномочий. Транзактный анализ.	4	

	Самостоятельная работа обучающихся Определение типов поведения по сетке менеджмента (Блейк и Моутон). Транцактный анализ (тест Э Берна)	2	
Тема 4.2. Оценка эффективности менеджера	**Содержание учебного материала**	**6**	
	Измерение показателей эффективности менеджеров. Личностные предпосылки эффективной деятельности менеджера. Группы критериев эффективности: 1. Работа менеджера (принятие решений, решение проблем, новаторство, управление временем и обработка информации). 2. Сам менеджер (мотивация, восприятие своей роли, умение справляться со стрессом и неопределенностью); 3. Отношения менеджера с другими людьми (подчиненными, начальством, коллегами; умение разрешать конфликты; аспекты, связанные с лидерством и властью). 4. менеджер как часть организации (поддержание нормального функционирования организации, технический и финансовый контроль). 5. Критерий общей эффективности в целом (распределение ресурсов, достижение целей и выполнение задач, планирование и организация работы, координация действий, контроль). Базовые принципы эффективного менеджмента: культура управления; внимание, уважение и доверие; вовлечение в работу и доступность; позитивные действия на основе индивидуального подхода; удовлетворение сотрудников и клиентов; акцент на конечный результат; справедливое и беспристрастное отношение; признание и похвала. Оценка компетенций. Модель компетенций: Природные («большая пятерка»; Приобретенные (профессиональный опыт и знания о бизнесе); Адаптивные, позволяющие достигать целей в своей рабочей среде; Исполнительские. Оценка управленческих навыков	2	3
	Практическое занятие Анализ ситуации «Оценка эффективности менеджера»	4	
Дифференцированный зачет		**2**	
Всего:		**110**	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:
1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, средств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета для проведения учебных занятий. Кабинет - менеджмента и управления персоналом (ауд. 10).

Специализированная мебель:
комплект аудиторный - 15 шт.,
стул для преподавателя - 1 шт.,
шкаф-пенал - 1 шт.,
стол однотумбовый - 1 шт.,
вешалка - 1 шт.,
доска аудиторная - 1 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

№ п/п	Наименование учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы
I	**Нормативно-правовые документы**
1.1.	ГОСТ Р 50646-94 Государственный стандарт РФ. Услуги населению.
1.2.	ГОСТ Р 50690-2000 Государственный стандарт РФ. Туристские услуги.
1.3	Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к некоторым должностям работников гостиниц.
1.4	Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №1// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Минспорттуризм России, 2011
1.5	Требования к номерам гостиниц и других средств размещения различных категорий. (Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №6// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Минспорттуризм России, 2011).
II	**Основные источники**
2.1	Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие. – М.; Издательский центр «Академия», 2014.
2.2.	Скобкин С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие. – М.: Магистр; ИНФРА-М, 2014
2.3.	Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. сред. проф. образования – М.: Издательский центр «Академия», 2015
2.4.	Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2015

2.5

Иванов В.В., Волов А.б. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе. –

	М.: ИНФРА-М, 2014
2.6	Можаева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис.- М.: АЛЬФА-М: ИНФРА-М, 2017.
2.7	Генкин Б.М. Человек и его потребности. – М.: Норма: ИНФРА-М, 2016.
2.8	Пиз А. Язык телодвижений на работе. М.: Эксмо, 2014.
III	**Дополнительные источники**
3.1.	Бурнацева Э.Р. Современные маркетинговые стратегии международных гостиничных компаний: монография. – М.: Издательство «КДУ», 2014.
3.2	Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: учеб пособие. – МАГИСТР: ИНФРА-М, 2015.
3.3	Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учеб пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2016
3.4	Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие.– М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2014.
3.5	Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозерова Ю.М., Кнышова Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2014.
3.6	Шарп И., Филлипс А. Философия гостеприимства Four Seasons. Качество, сервис, культура, бренд, М.: Альпина Паблишер, 2015
3.7	Косолапова А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. СПО. – М.: КНОРУС, 2014
3.8	Спенсер Л., Спенсер С. Компетенции на работе. – М.: ГИППО, 2015.
IV	**Интернет-ресурсы**
4.1	Интернет-ресурс для профессионалов гостиничной отрасли. Правительство Москвы, комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – www.moshotel.ru
4.2	Федеральное агентство по туризму РФ // www.russiatourism.ru
4.3	Электронно-библиотечная система http;//www.znanium.com
4.4	Портал гостиничного бизнеса hoteiline.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
1	*2*
Умения:	
применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента; делового и управленческого общения	Оценка выполнения ситуационных задач
планировать и организовывать работу подразделения	Оценка на практическом занятии
формировать организационные структуры управления	Оценка на практическом занятии
учитывать особенности менеджментав профессиональной деятельности	Обсуждение результатов выполнения ситуационных заданий и оценка сформированности компетенций
ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций	Оценка выполнения ситуационных задач
анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	Обсуждение результатов выполненных работ и экспертная оценка сформированности компетенций
разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию персонала организации	Оценка на практическом занятии
планировать, организовывать и контролировать работу подразделения	Оценка на практическом занятии
эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принциповформирования команды	Наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик
анализировать и проектировать	Наблюдение и оценка на практических

межличностные, групповые и организационные коммуникации	занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик
анализировать деятельность организации и использовать полученные результаты для подготовки управленческих решений	Наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик
владеть методами принятия решений и оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений	Оценка выполнения ситуационных задач
Знания:	
сущность и характерные черты современного менеджмента	Устный опрос Тестирование Оценка сформированности компетенций
внешнюю и внутреннюю среду организации	Устный опрос Тестирование Оценка сформированности компетенций
цикл менеджмента	Тестирование Оценка сформированности компетенций
виды управленческих решений процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;	Устный и письменный опрос Оценка сформированности компетенций
функции менеджмента: организацию, планирование,мотивациюиконтроль деятельности экономического субъекта	Устный опрос Тестирование Оценка сформированности компетенций
систему методов управления	Устный и письменный опрос Оценка сформированности компетенций
стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение	Устный и письменный опрос Оценка сформированности компетенций
принципыразвития и закономерности функционирования организации	Устный опрос Оценка сформированности компетенций
роли, функции и задачи менеджера в современной организации	Устный опрос Оценка сформированности компетенций
основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами	Устный опрос Оценка сформированности компетенций
основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций	Устный и письменный опрос Оценка сформированности компетенций
виды и причины конфликтов, методы управления конфликтными ситуациями	Устный и письменный опрос Оценка сформированности компетенций
особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;	Экзамен Оценка сформированности компетенций
основные методы и инструменты управления деятельностью организации	Экзамен Оценка сформированности компетенций

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
более М	5	отлично
от N до М	4	хорошо
от К до N-1	3	удовлетворительно
менее К-1	2	неудовлетворительно