Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.28 Социология и психология управления»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.Б.28 Социология и психология управления*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от «06» февраля 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Е. В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:

доцент _____ О. В. Бурдюгова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

_____ _____ _____
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис _____ Е. В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
_____ Н. Н. Бигалиева
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю. В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Бурдюгова О. В., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины: сформировать научное представление о психологических основах управления поведением персонала в организации и потребителей в сфере сервиса; научить анализу психологических концепций, выявляющих закономерности взаимодействия людей, управления группами с учетом их психологических особенностей; научить эффективным способам организации делового взаимодействия, преодоления конфликтных и стрессовых ситуаций, саморегуляции и самоуправления.

Задачи:

- изучение понятийного и терминологического аппарата в области социологии и психологии управления; анализ теорий межличностного взаимодействия людей;
- усвоение видов, средств и методов психологического воздействия, различных видов социально-психологических технологий и механизма их реализации;
- научение применению социально-психологических методов в профессиональной практической деятельности, включающих социально-психологическую диагностику работников и трудовых коллективов, исследование социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных проектов в сфере сервиса; социально-психологическое планирование, формирование коллективов и групп, создание творческой атмосферы и благоприятного психологического климата, участие работников в управлении, установление социальных норм поведения, развитие у сотрудников инициативы и ответственности, минимизация психологических конфликтов, стрессов.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.24 Сервисология, Б1.Д.Б.26 Деловое общение*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг, Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.В.8 Конфликтология, Б1.Д.В.11 Организационная культура, Б1.Д.В.15 Организационное поведение*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2-В-1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2-В-3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	**Знать:** - понятийный аппарат в области социологии и психологии управления; теории межличностного взаимодействия людей; виды, средства и методы психологического воздействия **Уметь:** - применять социально-психологические методы в профессиональной деятельности **Владеть:** - научными методами при проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных проектов в сфере сервиса

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**35,25**	**35,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю и т.п.)*	**108,75**	**108,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	**экзамен**

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Психологические основы управления	20	2	2	-	16
2	Теоретические основы взаимодействия людей и управления их поведением	28	4	4	-	20
3	Социально-психологическое влияние: сущность, виды, техники воздействия	28	4	4	-	20
4	Психология группового поведения в организации	26	4	2	-	20
5	Психология руководства и лидерства	24	2	2	-	20
6	Самоменеджмент: управление своим поведением и эмоциональным состоянием	18	2	2	-	14
	Итого:	144	18	16	-	110
	Всего:	144	18	16	-	110

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 Психологические основы управления

Предмет и задачи психологии управления. Основные субъекты управленческой деятельности: понятие, содержание. Области знаний, смежные с психологией управления. История становления и современные тенденции развития психологии управления.

Психологические основы управленческой деятельности. Управленческие отношения как необходимый компонент механизма управления. Социальные и социально-психологические методы управления.

№ 2 Теоретические основы взаимодействия людей и управления их поведением

Основные уровни исследования социального взаимодействия. Социальная связь, социальный контакт, социальные отношения.

Законы в психологии управления.

Законы становления субъекта управления: закон развития высших психических функций (Л.С. Выготский), закон преодоления комплекса неполноценности (А. Адлер), закон оперантного научения (Ф.Б. Скиннер), закон косвенного научения (А. Бандура).

Законы организации деятельности: закон инвариантности структуры деятельности (Б.Ф. Ломов), закон неаддитивного формирования профессиональной деятельности (В.Д. Шадриков).

Законы в процессах социального взаимодействия: закон неопределенности отклика (Е.С. Жариков), закон возвышения потребностей (А. Маслоу), закон иерархического строения мотивационной сферы (А.Н. Леонтьев), закон оптимума мотивации (М.Р. Йеркс, Дж. Додсон, Дж. Аткинсон), закон персональных расстояний (Э. Холл).

Теории межличностного взаимодействия: теория бихевиоризма и теория обмена; теория символического интеракционизма, теория трансактного анализа, теория аттракции, теория конфликтов, балансные теории.

№ 3 Социально-психологическое влияние: сущность, виды, техники воздействия

Феномен влияния в управленческой деятельности. Проблема влияния в психологии управления. Критерии полезности и социальной допустимости влияния. Сущность социально-психологического влияния.

Модель психологического влияния.

Виды социально-психологического влияния в отечественных и зарубежных исследованиях, характеристика основных видов. Убеждение и внушение как способы влияния. Механизмы заражения и подражания в структуре влияния.

Основные техники психологического влияния.

Виды психологического противостояния влиянию, их особенности.

Средства и методы психологического воздействия.

Руководитель как субъект влияния. Установки, намерения, представления, оценки как сфера влияния руководителя. Управление поведением личности под влиянием социальных установок.

№ 4 Психология группового поведения в организации

Поведение человека в организации. Детерминация поведения. Ролевое поведение. Основы группового поведения. Регламентация группового поведения.

Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении. Типология темперамента и акцентуаций характера. Характеристика психосоциотипов.

Взаимодействие в группе. Формирование групп и команд.

Определение и классификация организаций и групп. Стадии развития рабочих групп.

Факторы, определяющие поведение рабочих групп. Внешние условия, влияющие на группу. Ресурсы группы. Социально-психологическая структура группы. Групповые роли, нормы. Нормы и конформное поведение. Влияние меньшинства в организации. Статус членов группы. Размер группы.

Формирование и сплоченность группы. Принятие решений в группе. Сильные и слабые стороны группового принятия решений. Эффективность и результативность групповых решений. Виды установок по отношению к окружающим.

Командные принципы организации работы. Условия и оценка эффективности работы команд.

Управление функциональными обязанностями членов команды. Распределение функциональных и командных ролей. Определение и выполнение командной задачи. Динамика развития команды.

Обеспечение сплоченности команды. Развитие коммуникации. Установление норм. Этапы построения команды. Управление межгрупповыми связями. Управление внешней средой команды.

Основные характеристики коллектива, его формирование и управление. Факторы сплоченности: совпадение ценностей, соответствие групповых целей индивидуальным потребностям, стиль руководства, организация коммуникации. Последствия сплоченности: усиление влияния групп на индивида, рост индивидуальной адаптации, снижение текучести рабочей силы. Сплоченность и групповая продуктивность.

№ 5 Психология руководства и лидерства

Сущность лидерства. Сущность руководства и лидерства. Лидеры и менеджеры: ключевое различие. Лидерские черты и поведение. Модель лидерства. Классификация стилей руководства.

Основные теории современного лидерства. Обзор теорий лидерства: личностная теория лидерства или теория черт, поведенческий подход и стили лидерства Р. Лайкерта, решетка С. Блейка - Б. Мутона, ситуационные теории Фреда Фидлера, Теренса Митчелла и Роберта Хауса или теории непредвиденных обстоятельств, атрибутивная теория лидерства; теории «нового лидерства»: соединение «харизматического подхода», трансформационного подхода и лидерства посредством самоуправляемых команд.

Лидерство и власть. Разновидности власти.

Лидеры и исполнители. Модель взаимодействия лидера и исполнителя: значение команды.

Теория компетентности. Харизматическое лидерство. Лидерство в команде.

№ 6 Самоменеджмент: управление своим поведением и эмоциональным состоянием

Психологические барьеры в управленческой деятельности. Психологический барьер как неадекватная пассивность субъекта. Эмоциональный механизм психологических барьеров.

Коммуникативные барьеры в управленческом взаимодействии. Проблема смысловых барьеров в психологии управлении.

Проблема предубеждения в психологии управления. Предубеждение как деструктивная детерминанта деятельности руководителя. Предубеждение и адекватность оценок в деятельности руководителя.

Проблема эмоционального напряжения в психологии управления. Стрессы и саморегуляция психического состояния.

Психотерапевтические приёмы в обыденной жизни. Аутотренинг.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Психологические основы управления	2
2, 3	2	Теоретические основы взаимодействия людей и управления их поведением	4
4, 5	3	Социально-психологическое влияние: сущность, виды, техники воздействия	4
6	4	Психология группового поведения в организации	2
7	5	Психология руководства и лидерства	2
8	6	Самоменеджмент: управление своим поведением и эмоциональным состоянием	2
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Николаев, А. А. Социология управления [Текст] : учебное пособие по направлению "Менеджмент" / А. А. Николаев; Финансовая акад. при Правительстве Рос. Федерации. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2014. - 272 с. - (Социология). - (Бакалавриат). - Прил.: с. 243-252. - Глоссарий: с. 253-265. - Библиогр. в конце гл. - ISBN 978-5-98281-222-3. - ISBN 978-5-16-004513-9.

5.2 Дополнительная литература

1 Психология управления в организации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для студентов, обучающихся по программам высшего образования по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование / О. С. Карымова [и др.]; М-во

образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 2.71 Мб). - Оренбург : Университет, 2015. - 285 с. - Загл. с тит. экрана. - Adobe Acrobat Reader 6.0. - Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/9123_20151105.pdf - ISBN 978-5-7410-1341-0.

2. Самыгин, С. И. Социология и психология управления [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / С. И. Самыгин, Г. И. Колесникова, С. Н. Епифанцев. - Москва : КноРус, 2012. – 254 с. - Слов. терминов.: с. 240-250. - Библиогр.: с. 251-254 и в подстроч. примеч. - ISBN 978-5-406-01557-5.

3. Шейнов, В. П. Скрытое управление человеком [Текст] : психология манипулирования / В. П. Шейнов. - Москва : АСТ ; Минск : Харвест, 2009. - 816 с. - Библиогр.: с. 808-810. - ISBN 978-5-17-013669-8. - ISBN 978-985-16-1348-5.

5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023.
2. Проблемы теории и практики управления: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.
3. Справочник по управлению персоналом : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023.
4. Туризм: право и экономика : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023.
5. Управление персоналом: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://www.aup.ru/ - Административно-управленческий портал – бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.
2. http://infomanagement.ru/ - Инфо-менеджмент – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.
3. http://ecsocman.edu.ru/ - Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент»
4. https://www.coursera.org/ - «Coursera»: «Эффективный руководитель»: https://www.coursera.org/specializations/effektivnyy-rukovoditel
5. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Организационное поведение» https://openedu.ru/course/hse/ORGBH/
6. https://openedu.ru/ - «Открытое образование». Каталог курсов, МООК: «Управление сотрудниками в инновационной экономике»: https://openedu.ru/course/msu/MANEMP/

https://universarium.org/catalog - «Универсариум», Курсы, МООК: «Иррациональная экономика: как психология и культура влияют на ваше финансовое благополучие» https://universarium.org/course/892

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Пакет офисных приложений LibreOffice
2. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe
3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.