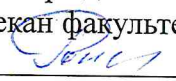


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ТГПУ)

Утверждаю  
Декан факультета  
 И.А. Ромахина

«2» 09 2013 год

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б.3.В.02 ПСИХОЛОГИЯ И СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ**

**ТРУДОЕМКОСТЬ (В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ) 5**

Направление подготовки 100100.62 Сервис  
Профиль подготовки — Сервис в торговле  
Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

## 1. Цели изучения дисциплины.

**Цель** освоения дисциплины Б.3.В.02 «Психология и социология управления сервисной деятельностью»: дать основы знаний о принципах и закономерностях психологии и социологии управления на предприятии и в организации, сформировать умение в области планирования, внедрения и анализа эффективности мероприятий по управлению персоналом.

**Задачи:** в процессе изучения дисциплины студенты должны

- овладеть знаниями по выявлению психологических особенностей работников предприятия и организации и клиентов сервисной услуги;
- изучить современные теоретические основы психологии и социологии управления;
- познакомиться с основными приемами, используемыми в управлении деятельностью сотрудников;
- развить практические навыки в выборе психологических приемов в управлении деятельностью сотрудников;
- развивать общую эрудицию в области психологии и социологии управления;
- показать знания, умения, навыки в процессе текущего и итогового контроля знаний.

## 2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Дисциплина «Психология и социология управления сервисной деятельностью» относится к вариативной части профессионального цикла дисциплин. Реализуется в первом семестре третьего курса в объеме 108 часов.

При изучении дисциплины студенты познакомятся с основными теоретико-методологическими положениями психологии и социологии управления сервисной деятельностью, освоят практические навыки применения приемов управления.

Для полноценного усвоения данного курса большое значение имеют знания, умения, навыки и компетенции, приобретенные студентами, на следующих дисциплинах: Сервисология, Сервисная деятельность, Психодиагностика, Профессиональная этика и этикет, Информационные технологии в сервисе, Менеджмент в сервисе, Организация сервиса в торговле, Сервис в электронной торговле, Управленческие решения, Конфликтология.

## 3. Требования к уровню освоения программы

Компетенции студента, формируемые в результате освоения дисциплины

### а) общекультурными (ОК)

- способностью владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);
- использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);
- способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5);
- демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);
- владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-7);
- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);
- способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);

- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);
- на научной основе организовать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11);
- понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);
- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
- стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15);
- обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17);

#### **б) профессиональных компетенций (ПК):**

##### *сервисная деятельность:*

- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);

##### *Научно-исследовательская деятельность:*

- К участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14).

В результате изучения дисциплины бакалавр должен

#### **Знать:**

- основные закономерности и принципы психологии управления личностью и коллективом;
- основные закономерности и принципы социологии управления коллективом;
- методы и приёмы управления личностью и коллективом;
- особенности восприятия человека информации и информационной среды.

#### **Уметь:**

- анализировать особенности взаимоотношений, сложившихся в коллективе;
- применять методы и приёмы управления сотрудниками организации как отдельной единицей и как коллективом в целом;
- при разработке сервисной деятельности учитывать особенности восприятия человека информации и информационной среды.

#### **Овладеть навыками:**

- подбором адекватных ситуации методов и приёмов управления коллективом;
- навыками управления сервисной деятельностью, опираясь на знания основных теорий психологии и социологии управления.

#### **4. Общая трудоемкость дисциплины 5 зачетных единицы и виды учебной работы**

| Вид учебной работы                                             | Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час) | Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час) |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|                                                                | Всего                                                | 5 семестр                                                          |
| Аудиторные занятия                                             | 76                                                   | 76                                                                 |
| Лекции                                                         | 38                                                   | 38                                                                 |
| Практические занятия                                           | 38                                                   | 38                                                                 |
| Семинары                                                       | -                                                    | -                                                                  |
| Лабораторные работы                                            | -                                                    | -                                                                  |
| Другие виды аудиторных работ                                   |                                                      |                                                                    |
| Другие виды работ                                              |                                                      |                                                                    |
| Самостоятельная работа                                         | 77                                                   | 77                                                                 |
| Занятия в интерактивной форме                                  | 16                                                   | 16                                                                 |
| Курсовой проект (работа)                                       | -                                                    | -                                                                  |
| Реферат                                                        | -                                                    | -                                                                  |
| Расчётно-графические работы                                    | -                                                    | -                                                                  |
| Формы текущего контроля                                        | тест                                                 | тест                                                               |
| Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом | Экзамен                                              | Экзамен                                                            |
| Общая трудоемкость дисциплины час (зачетные единицы)           | 180 (5)                                              | 180 (5)                                                            |

## 5. Содержание учебной дисциплины.

### 5.1. Разделы учебной дисциплины

| №п/п | Наименование раздела дисциплины (темы)                      | Аудиторные часы |        |                         |              |                                               | Самостоятельная работа |
|------|-------------------------------------------------------------|-----------------|--------|-------------------------|--------------|-----------------------------------------------|------------------------|
|      |                                                             | Всего           | Лекции | Практические (семинары) | Лабораторные | В т.ч. интерактивные формы обучения (min 20%) |                        |
| 1.   | Методологические вопросы психологии и социологии управления | 6               | 4      | 2                       |              | 2                                             | 8                      |

|     |                                                                                                            |                |    |    |  |    |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----|----|--|----|----|
| 2.  | Основные концепции управления                                                                              | 10             | 2  | 8  |  | 2  |    |
| 3.  | Теории «потребности», «интерес», «мотив», «мотивация» и «стимулирование» как факторы управления личностью. | 8              | 6  | 6  |  | 2  | 6  |
| 4.  | Основные субъекты организации.                                                                             | 8              | 3  | 6  |  | 2  | 8  |
| 5.  | Общение и управление.                                                                                      | 8              | 2  | 6  |  | 2  | 5  |
| 6.  | Конфликт в трудовом коллективе.                                                                            | 11             | 2  | 6  |  | 2  | 8  |
| 7.  | Организационная культура.                                                                                  |                |    |    |  |    | 8  |
| 8.  | Особенности управления в XXI веке.                                                                         |                |    |    |  |    | 8  |
| 9.  | Использование теоретических основ психологии и социологии управления в сервисной деятельности.             |                |    |    |  |    | 8  |
| 10. | Психология управления массами (публичные выступления).                                                     |                |    |    |  |    | 8  |
|     | <b>Итого</b>                                                                                               | 57<br>3,0 з.е. | 19 | 38 |  | 18 | 77 |

## 5.2. Содержание разделов дисциплины.

### Тема 1. Методологические вопросы психологии и социологии управления.

Понятия психологии, управления и психологии управления, актуальные проблемы. Объект и предмет психологии управления. Понятие социологии, социологии управления. Объект и предмет социологии управления. Актуальные для организации психологические проблемы. Актуальные для организации социальные проблемы.

### Тема 2. Основные концепции управления.

Краткий анализ основных концепций управления. Концепция партисипативного управления, предпосылки ее возникновения и условия осуществления. Стратегические направления управления на современном этапе.

### **Тема 3. Теории «потребности», «интерес», «мотив», «мотивация» и «стимулирование», как факторы управления личностью.**

Потребность, интерес, мотив, мотивация и стимулирование. Теория мотивации Маслоу. Теория «Х», «Y» и «Z» (Тейлора – Мак Грегора – Оучи). Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации.

### **Тема 4. Основные субъекты организации.**

Организация. Коллектив. Организация и коллектив как объект управления и социальная система. Основные субъекты и психологические закономерности управленческой деятельности. Психологическая и социологическая типологии личности с точки зрения управления. Личность руководителя как субъект управления.

### **Тема 5. Общение и управление.**

Общее понятие об управленческом общении. Управленческое общение как механизм функционально-ролевого взаимодействия личности. Структура общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная, его составляющие. Основные методы управления. Административные методы управления. Основные методы управления: экономические, социально-психологические.

### **Тема 6. Конфликт в трудовом коллективе.**

Конфликт в трудовом коллективе. Классификации конфликтов. Структурные элементы конфликта. Причины конфликта. Функции конфликтов. Функции конфликтов. Способы управления конфликтами.

### **Тема 7. Организационная культура.**

Понятие, основные элементы, усвоение работниками основных элементов организационной культуры. Западная и российская организационная культура. Организационная патология ее причины возникновения и разновидности.

### **Тема 8. Особенности управления в XXI веке.**

Особенности управления в XXI веке. Управление в условиях отечественного кризиса. Психологические аспекты руководства и лидерства. Новые подходы.

### **Тема 9. Использование теоретических основ психологии и социологии управления в сервисной деятельности.**

Сервисная деятельность организации. Особенности управления сервисной деятельностью в организации.

### **Тема 10. Психология управления массами (публичные выступления).**

Публичные выступления. Психологические основы введения в организацию изменений в деятельности (новшества, нововведения, инновации) как приемы управления.

### **5.3. Лабораторный практикум.**

Не предусмотрен.

## **6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.**

### **6.1. Основная литература по дисциплине:**

1. Воеводина, Н. А. Социология и психология управления : учеб. пособие / Н. А. Воеводина, И. А. Данилова, Р. Н. Нуриева. – М. : Омега-Л, 2010.
2. . Добренков, В. И. Управление человеческими ресурсами: социально-психологический подход: учеб. пособие / В. И. Добренков, А. П. Жабин, Ю. А. Афонин. – М. : КДУ, 2009.
3. Евтихов, О.В. Психология управления персоналом : теория и практика / О. В. Евтихов. – СПб.: Речь, 2010.
4. Ильин, Г.Л. Социология и психология управления : учеб. пособие для студ. высших учебных заведений / Г. Л. Ильин. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2010
5. Ксенофонтова, Х.З. Социология управления : учеб. пособие / Х. З. Ксенофонтова. – М. : КНОРУС, 2010.
6. Сазанова, Елена Александровна. Психология и социология управления сервисной деятельностью [Электронный ресурс]: учебно-методическое комплекс/Е.А. Сазанова. - Томск, 2013 [<http://opensystem.tspu.ru/course/category.php?id=143>]

## 6.2. Дополнительная литература:

1. Большакова, А. Н. Социальная психология для менеджеров : учеб. пособие / А. Н. Большакова. – Ростов-н/Д : Феникс, 2004
2. Войцеховский, С. Н. Социология и психология управления : учеб. пособие / С. Н. Войцеховский, Н. А. Кармаев, Л. А. Осипова-Дербас – СПб. : Бизнес-пресса, 2007.
3. Гулиев, М. А. Социология и психология управления : учеб. пособие / М. А. Гулиев, С. Н. Елифанцев, С. И. Самыгин. – Ростов-н/Дону : Феникс, 2006.
4. Игнатов, В. Г. Теория управления : курс лекций / В. Г. Игнатов, Л. Н. Албастова. – М. ИКЦ «МарТ»; Ростов-н/Д : Изд. центр «МарТ», 2006.
5. Кишкель, Е. Н. Социология и психология управления / Е. Н. Кишкель. – М. : Высш. шк., 2005.
6. Кравченко, А.И. Социология управления : фундаментальный курс : учебное пособие для студ. вузов по направ. подготовки и спец. «Социология» / А. И. Кравченко, И. О. Тюрина. – 4-е изд., испр. и доп. – Екатеринбург : Деловая книга, 2008.
7. Крутиков, Н. А. Психология и социология управления : учеб. пособие / Н. А. Крутиков. – М. : Государственный университет управления, Книжный мир, 2007. – 268 с.
8. Социология организаций и управления : словарь основных понятий / составитель А. И. Фоменков. – Смоленск: СГПУ, 2005. – 168 с.
9. Удальцова, М.В. Социология и психология управления : учеб. пособие для студ. вузов по эконом. и соц. спец. / М. В. Удальцова, Л. К. Аверченко. – Ростов-н/Д : Феникс ; Новосибирск : Сибирское соглашение, 2001.

Для изучения дисциплины «Психология и социология управления сервисной деятельностью» рекомендуется использовать следующие ресурсы:

### 1) Полный список интернет-ресурсов

[http://kirgteu.com/obrazovatel'naya\\_deyatelnost/biblioteka\\_instituta/elektronnye\\_uchebniki/deokejsyuchebnometodicheskie\\_kompleksy\\_rgteu/](http://kirgteu.com/obrazovatel'naya_deyatelnost/biblioteka_instituta/elektronnye_uchebniki/deokejsyuchebnometodicheskie_kompleksy_rgteu/)

[www.aup.ru/library/](http://www.aup.ru/library/)

<http://www.rantal.ru/index.php/article/>

<http://www.ecsocman.edu.ru>

<http://www.big.spb.ru>

<http://www.altrc.ru>

<http://www.apsco.ru/seminars/3.htm>

<http://www.finmanagement.ru/persona/persona003/persona003.htm>

<http://www.romic.ru/cgi-bin/refs.cgi?302=34/240-2474.zip>

[http://www.consulting.ru/main/mgmt/books/m7/092\\_1.shtml](http://www.consulting.ru/main/mgmt/books/m7/092_1.shtml)

<http://www.mistral.ru/content/43073.shtml>

<http://www.umns.nnov.ru/main>

2) Электронная библиотека Book.ru <http://www.book.ru/view/900162>

3) <http://www.bibliorossica.com/index.html>

4) [http://elibrary.ru/query\\_results.asp](http://elibrary.ru/query_results.asp)

5) Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/library/>

6) Ежемесячный журнал Федеральной службы государственной статистики [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/industrial/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/industrial/)

## 6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины

- схемы;
- аналитические задания;
- тестовые задания.

## 6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

| №п/п | Наименование раздела (темы) учебной дисциплины (модуля) | Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения | Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов |
|------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|

|     |                                                                                                            |  |                             |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------|
| 1.  | Методологические вопросы психологии и социологии управления                                                |  | Мультимедийное оборудование |
| 2.  | Основные концепции управления                                                                              |  | Мультимедийное оборудование |
| 3.  | Теории «потребности», «интерес», «мотив», «мотивация» и «стимулирование» как факторы управления личностью. |  | Мультимедийное оборудование |
| 4.  | Основные субъекты организации.                                                                             |  | Мультимедийное оборудование |
| 5.  | Общение и управление.                                                                                      |  | Мультимедийное оборудование |
| 6.  | Конфликт в трудовом коллективе.                                                                            |  | Мультимедийное оборудование |
| 7.  | Организационная культура.                                                                                  |  | Мультимедийное оборудование |
| 8.  | Особенности управления в XXI веке.                                                                         |  | Мультимедийное оборудование |
| 9.  | Использование теоретических основ психологии и социологии управления в сервисной деятельности.             |  | Мультимедийное оборудование |
| 10. | Психология управления массами (публичные выступления).                                                     |  | Мультимедийное оборудование |

## 7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.

### 7.1. Методические рекомендации (материалы) преподавателю

Методологическую основу изучаемой дисциплины составляет теоретические концепции психологии и социологии управления в организации сервисной деятельности. Важно понимать, что «Психология и социология управления в сервисной деятельности» как дисциплина играет большую роль в изучении студентами последующих дисциплин и практической профессиональной деятельности.

Изучение предмета предполагает применение теоретических знаний в практической деятельности механизмов управления человеком и коллективом.

Для наиболее эффективной и целесообразной организации занятий по дисциплине «Психология и социология управления сервисной деятельностью» необходимо проводить лекции и практические занятия и занятия в интерактивной форме с использованием разнообразных педагогических методов и приемов, а также информационно-образовательной среды. Необходимо, отметить, что для проведения лекционных занятий преподаватель должен заранее представить студентам перечень обсуждаемых вопросов, литературу, а также вопросы и задания для изучения. Содержание и процесс проведения лекции должен отвечать таким требованиям как:

- лекции должны включать все основные вопросы изучаемой темы или раздела;
- лекция должна быть представлена студентам четко и ясно;
- во время лекционных занятий преподаватель должен активно вовлекать студентов, задавая вопросы и комментируя получаемые ответы;
- лекции должны быть обогащены примерами и практическим материалом.

Для каждого раздела данной дисциплины предусмотрены практические занятия, в течение которых студенты представляют результаты самостоятельной работы, обсуждают конкретные ситуации. Преподаватель разъясняет и выясняет непонятные или сложные моменты данного раздела, отвечает на возникающие вопросы, дает комментарии к выполненным заданиям.

Посещение студентом аудиторных занятий является обязательными. Преподаватель должен последовательно и целенаправленно стимулировать самостоятельную активность, направленную на освоение дисциплины.

В конце практических занятий преподаватель дает оценку студентам, исходя из:

- качества подготовки;
- активности студента;
- логичности и правильности их ответов;
- недостатков в работе студентов;
- объема и качества самостоятельной работы студентов.

Важное место занимает подведение итогов практических занятий: преподаватель должен не только раскрыть теоретическое значение обсуждаемых проблем, но сориентировать студентов на практическое применение полученных знаний.

Важным элементом является самостоятельная работа студентов, которая предполагает систематизации студентами, получаемых знаний и практических навыков. Текущий контроль: предусмотрено выполнение заданий, тестирования; итоговый контроль: экзамен в конце 1 семестра третьего года обучения.

## 7.2. Методические рекомендации для студентов

Для успешного освоения дисциплины студентам рекомендуется ориентироваться на:

- перечень примерных вопросов для самостоятельной работы
- перечень вопросов к экзамену.

Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

Программа практических (семинарских) занятий в соответствии с тематическим планом предполагает изучение лекционного материала по теме, основной и дополнительной литературы, первоисточников, а также изложение собственного мнения в соответствии с перечнем вопросов вынесенных на изучение.

В рамках самостоятельной работы необходимо выполнить предусмотренные программой задачи, что позволит оценить, на сколько, студент понимает изучаемую дисциплину.

Критерии работы:

- самостоятельность работы;
- способность сформулировать проблему;
- уровень усвоения излагаемой темы;
- четкость и содержательность выводов.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой.

Основными формами итогового контроля и оценки знаний студентов является экзамен (первый семестр 3 года обучения). На экзамене студенты должны продемонстрировать теоретические знания и практические навыки, полученные в период обучения.

## 8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

| Вид самостоятельной работы   | Вид и форма контроля                  | Критерии оценки результатов (оцениваются сформированные ЗУН и компетенции) | Сроки выполнения | Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час) |
|------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------|
| Выполнение заданий, задач по | Размещение материала в информационно- | 1. Правильность выполнения заданий.                                        | В течение се-    | 24                                                   |

|                                                  |                                                             |                                                                                                                             |                                                        |    |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----|
| каждой теме                                      | образовательной системе ТГПУ<br>opensystem.tspu.ru          | 2. Соответствие оформления материала, предъявляемым требованиям                                                             | местра                                                 |    |
| Подготовка к промежуточной и итоговой аттестации | Форма в соответствии с паспортом КИМ, АПИМ и учебным планом | 1. Уровень освоения учебного материала;<br>2. Уровень сформированности компетенций, установленных для изучаемой дисциплины. | В соответствии с паспортом КИМ, АПИМ и учебным планом. | 27 |
| Трудоемкость самостоятельной работы всего (час)  |                                                             |                                                                                                                             |                                                        | 77 |

### 8.1. Тематика рефератов (докладов, эссе)

1. Приготовьте доклады, краткие сообщения, раскрывающие специфику деятельности следующих видов психологии:

- зоопсихология;
- нейропсихология;
- патопсихология;
- психогенетика;
- психодиагностика;
- психолингвистика;
- авиационная психология;
- психогигиена;
- психопрофилактика;
- военная психология;
- возрастная психология;
- инженерная психология;
- психология искусства;
- сценическая психология;
- историческая психология;
- психология компьютеризации;
- консультативная психология;
- психология космическая;
- медицинская психология;
- психология науки;
- социальная психология;
- психология спорта;
- психология труда;
- психология творчества;
- психология управления;
- юридическая психология

2. Подготовьте доклады – сообщения, подробно освещающие особенности концепций управления.

3. Приготовьте сообщения, раскрывающие специфику подходов в минимизации числа уровней управления.

### 8.2. Вопросы и задания для самостоятельной работы.

1. Используя словари и справочники, составьте список понятий и теорий (не менее пяти), опираясь на которые, по вашему мнению, можно было бы разработать рекомендации по управлению персоналом организаций и предприятий. Ответ обоснуйте.

2. Опираясь на изложенный материал, сформулируйте объект и предмет психологии как науки и психологии как практики.

3. Ответьте на вопрос: «знания какого из разделов психологии необходимы в управлении сервисной деятельности?» Ответ обоснуйте.

4. Рассмотрите более подробно теорию «X» «Y» Д. МакГрегора. Объясните с точки зрения современной психологии причину явления, описанного Д. МакГрегором.
5. Проведите анализ особенностей управления в США, Японии и России.
6. Продумайте ответ на вопрос: «Как на современном этапе можно использовать теорию, разработанную А. Маслоу в работе менеджера?»
7. Опираясь на изученные теории мотивации, разработайте рекомендации по созданию системы стимулирования трудовой деятельности сотрудников в сервисной деятельности.
8. Раскройте закономерности, определяющие динамику психических процессов, межличностных взаимоотношений, группового поведения.
9. Исходя из теории общения и выбрав манеру общения составьте правила проведения
  - совещания;
  - беседы;
  - встречи делегации;
  - деловых переговоров.
10. Проведите анализ наличия конфликтов в коллективе, его причины и роли его участников.
11. Определите роль конфликта в коллективе.
12. Подберите методы управления конфликтом в коллективе в зависимости от его причин, функций и ролей участников.

### 8.3. Вопросы для самопроверки, диалогов, обсуждений, дискуссий, экспертиз.

Тема 1. Методологические вопросы психологии и социологии управления.

1. Понятия психологии, управления и психологии управления, актуальные проблемы.
2. Объект и предмет психологии управления.
3. Понятие социологии, социологии управления.
4. Объект и предмет социологии управления.
5. Актуальные для организации психологические проблемы.
6. Актуальные для организации социальные проблемы.

Тема 2. Основные концепции управления.

1. Краткий анализ основных концепций управления.
2. Концепция партисипативного управления, предпосылки ее возникновения и условия осуществления.
3. Стратегические направления управления на современном этапе.

Тема 3. Теории «потребности», «интерес», «мотив», «мотивация» и «стимулирование», как факторы управления личностью.

1. Потребность, интерес, мотив, мотивация и стимулирование.
2. Теория мотивации Маслоу. Теория «X», «Y» и «Z» (Тейлора – Мак Грегора – Оучи).
3. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации.

Тема 4. Основные субъекты организации.

1. Организация.
2. Коллектив.
3. Организация и коллектив как объект управления и социальная система.
4. Основные субъекты и психологические закономерности управленческой деятельности.
5. Психологическая и социологическая типологии личности с точки зрения управления.
6. Личность руководителя как субъект управления.

Тема 5. Общение и управление.

1. Общее понятие об управленческом общении.
2. Управленческое общение как механизм функционально-ролевого взаимодействия личности.
3. Структура общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная, его составляющие.
4. Основные методы управления.
5. Административные методы управления.

6. Основные методы управления: экономические, социально-психологические.  
Тема 6. Конфликт в трудовом коллективе.

1. Конфликт в трудовом коллективе.
2. Классификации конфликтов.
3. Структурные элементы конфликта.
4. Причины конфликта.
5. Функции конфликтов.
6. Функции конфликтов.
7. Способы управления конфликтами.

Тема 7. Организационная культура.

1. Понятие, основные элементы, усвоение работниками основных элементов организационной культуры.
2. Западная и российская организационная культура.
3. Организационная патология ее причины возникновения и разновидности.

Тема 8. Особенности управления в XXI веке.

1. Особенности управления в XXI веке.
2. Управление в условиях отечественного кризиса.
3. Психологические аспекты руководства и лидерства.
4. Новые подходы.

Тема 9. Использование теоретических основ психологии и социологии управления в сервисной деятельности.

1. Сервисная деятельность организации.
2. Особенности управления сервисной деятельностью в организации.

Тема 10. Психология управления массами (публичные выступления).

1. Публичные выступления.
2. Психологические основы введения в организацию изменений в деятельности (новшества, нововведения, инновации) как приемы управления.

#### 8.4. Примеры тестов

По каждой теме предусмотрено выполнение тестовых заданий в информационно – образовательной среде Moodle [<http://opensystem.tspu.ru/course/category.php?id=143>].

1. Предметом психологии управления могут выступать:

Выберите по крайней мере один ответ:

- ☐ психологические факторы эффективной деятельности менеджеров
- ☐ проблемы мотивации поведенческих актов субъектов управленческих отношений
- ☐ социально-психологические вопросы производственных групп и коллективов
- ☐ психологические проблемы подбора руководящих кадров
- ☐ социально-психологический анализ производственных и управленческих коллективов и взаимоотношений в них людей
- ☐ психолого-педагогические проблемы управленческой деятельности
- ☐ психологические особенности принятия индивидуальных и групповых решений
- ☐ психологические проблемы взаимоотношений между руководителем и подчиненными
- ☐ психология деятельности руководителей и работника
- ☐ психология личности руководителя и работника
- ☐ функционально-структурный анализ управленческой деятельности

2. Наиболее важными для организации являются проблемы:

Ответ:

3. Психология - это наука изучающая психику человека

Ответ:

☒ Верно ☐ Неверно

### 8.5. Перечень вопросов для аттестации (к экзамену)

1. Понятия психологии, управления и психологии управления, актуальные проблемы.
2. Объект и предмет психологии управления.
3. Понятие социологии, социологии управления.
4. Объект и предмет социологии управления.
5. Актуальные для организации психологические проблемы.
6. Актуальные для организации социальные проблемы.
7. Краткий анализ основных концепций управления.
8. Концепция партисипативного управления, предпосылки ее возникновения и условия осуществления.
9. Стратегические направления управления на современном этапе.
10. Потребность, интерес, мотив, мотивация и стимулирование.
11. Теория мотивации Маслоу. Теория «Х», «Y» и «Z» (Тейлора – Мак Грегора – Оучи).
12. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации.
13. Организация.
14. Коллектив.
15. Организация и коллектив как объект управления и социальная система.
16. Основные субъекты и психологические закономерности управленческой деятельности.
17. Психологическая и социологическая типологии личности с точки зрения управления.
18. Личность руководителя как субъект управления.
19. Общее понятие об управленческом общении.
20. Управленческое общение как механизм функционально-ролевого взаимодействия личности.
21. Структура общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная, его составляющие.
22. Основные методы управления.
23. Административные методы управления.
24. Основные методы управления: экономические, социально-психологические.
25. Конфликт в трудовом коллективе.
26. Классификации конфликтов.
27. Структурные элементы конфликта.
28. Причины конфликта.
29. Функции конфликтов.
30. Функции конфликтов.
31. Способы управления конфликтами.
32. Понятие, основные элементы, усвоение работниками основных элементов организационной культуры.
33. Западная и российская организационная культура.
34. Организационная патология ее причины возникновения и разновидности.
35. Особенности управления в XXI веке.
36. Управление в условиях отечественного кризиса.
37. Психологические аспекты руководства и лидерства.
38. Новые подходы.
39. Сервисная деятельность организации.
40. Особенности управления сервисной деятельностью в организации.
41. Публичные выступления.

42. Психологические основы введения в организацию изменений в деятельности (новшества, нововведения, инновации) как приемы управления.

**8.6. Курсовая работа** учебным планом не предусмотрена.

**8.7. Формы контроля самостоятельной работы:**

- задания;
- доклады;
- тесты.

## Рейтинговая система оценки студентов

### 1. Бальные оценки для элементов контроля за семестр

| Элементы учебной деятельности                                               | Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра | Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ | Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра | Всего за семестр |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------|
| Посещение лекционных занятий                                                | 4                                              | 4                                           | 4                                                         | 12               |
| Выполнение практических занятий                                             | 8                                              | 8                                           | 8                                                         | 24               |
| Эссе                                                                        | 9                                              | 9                                           | 10                                                        | 28               |
| Выполнение контрольных, тестовых заданий на лекциях и практических занятиях | 8                                              | 8                                           | 8                                                         | 24               |
| Компонент своевременности                                                   | 4                                              | 4                                           | 4                                                         | 12               |
| <b>Итого максимум за период</b>                                             | <b>33</b>                                      | <b>33</b>                                   | <b>34</b>                                                 | <b>100</b>       |
| <b>Нарастающим итогом</b>                                                   | <b>33</b>                                      | <b>66</b>                                   | <b>100</b>                                                | <b>100</b>       |

### 2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

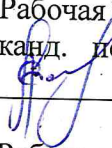
| Балл на дату контрольной точки                          | Оценка |
|---------------------------------------------------------|--------|
| Более 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ      | 5      |
| От 70 % до 89 % от максимальной суммы баллов на дату КТ | 4      |
| От 60 % до 69 % от максимальной суммы баллов на дату КТ | 3      |
| Менее 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ      | 2      |

### 3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка (ГОС)                      | Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен | Оценка (ECTS)           |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------|
| 5 (отлично) (зачтено)             | 90-100                                                   | A (отлично)             |
| 4 (хорошо) (зачтено)              | 85-89                                                    | B (очень хорошо)        |
|                                   | 75-84                                                    | C (хорошо)              |
|                                   | 70-74                                                    | D (удовлетворительно)   |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено)   | 65-69                                                    |                         |
|                                   | 60-64                                                    | E (посредственно)       |
| 2 (неудовлетворительно) (зачтено) | Ниже 60 баллов                                           | F (неудовлетворительно) |

Рабочая программа учебной дисциплины Б.3.В.02 «Психология и социология управления сервисной деятельностью» составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки: 100100.62– Сервис, профиль «Сервис в торговле»

Рабочая программа учебной дисциплины составлена:

канд. пед. наук, доцентом кафедры экономики и методики преподавания экономики  
 Е.А. Сазановой

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры экономики и методики преподавания экономики

протокол № 8 от 30.08 2013 года.

Зав. кафедрой  И.А. Ромахина

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией факультета экономики и управления

Председатель методической комиссии  В.Г. Аникина

**Лист внесения изменений  
в рабочую программу учебной дисциплины**

Дополнения и изменения в программу учебной дисциплины  
«Психология и социология управления сервисной деятельностью» по  
направлению «Сервис» на 2014 - 2015 учебный год.

В программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

1. В пункт 6 Учебно-методическое обеспечение дисциплины внесены  
следующие дополнения в подпункт 6.2. Дополнительная литература:

- 1) Спортивная психология [Текст]:учебник для академического бакалавриата/[В. А. Родионов, А. В. Родионов, В. Г. Сивицкий и др.] ; под общ. ред. В. А. Родионова [и др.].-Москва:Юрайт,2014.-366, [1] с.
- 2) Буртовая, Наталия Борисовна. Психология (социальная психология) [Текст]:учебно-методическое пособие/Н. Б. Буртовая ; МОиН РФ, ФГБОУ ВПО ТГПУ.-Изд. 2-е.-Томск:Издательство Томского государственного педагогического университета,2014.-123, [1] с.

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины  
утверждены на заседании кафедры экономики методов преподавания  
экономики, протокол №1 от 31.08.2014 года.

Зав. кафедрой  И.А. Ромахина