МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Одеська національна академія харчових технологій

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Психологія управління та професійні комунікації

Обов’язкова навчальна дисципліна

Мова навчання - українська

Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа
Код та найменування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Шифр та найменування галузі знань 124 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти магістр

Розглянуто, схвалено та затверджено
Методичною радою академії

2021

РОЗРОБЛЕНО ТА ЗАБЕЗПЕЧУЄТЬСЯ: кафедрою менеджменту і логістики Одеської національної академії харчових технологій

РОЗРОБНИКИ Козак К.Б., доцент кафедри менеджменту і логістики, доктор економ. наук,
Пурцхванідзе О.В., доцент кафедри менеджменту і логістики, кандидат філософських наук
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу
Протокол від «25» 06 2021 р. № 17

Завідувач кафедри _____ Тетяна ЛЕБЕДЕНКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

Розглянуто та схвалено методичною радою зі спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 Сфера обслуговування
(код та найменування спеціальності)

Голова ради _____ Вікторія ТКАЧ
(підпис) (прізвище та ініціали)

Гарант освітньої програми _____ Вікторія ТКАЧ
(підпис) (прізвище та ініціали)

Розглянуто та схвалено Методичною радою академії
Протокол від «30» 06 2021 р. № 10

Секретар Методичної ради академії _____ Валерій МУРАХОВСЬКИЙ
(підпис) (прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

1	Пояснювальна записка	4
1.1	Мета та завдання навчальної дисципліни	4
1.2	Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти	5
1.3	Міждисциплінарні зв’язки	6
1.4	Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС	6
2	Зміст дисципліни:	6
2.1	Програма змістовних модулів	6
2.2	Перелік практичних занять	8
2.3	Перелік завдань до самостійної роботи	8
3	Критерії оцінювання результатів навчання	9
4	Інформаційне забезпечення	10

1.Пояснювальна записка

1.1.Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою курсу «Психологія управління та професійні комунікації» є пізнання психологічних особливостей суб'єктів управління, формування потреби у розвитку якостей керівника, формування вміння застосовувати методи управління людськими ресурсами і професійної комунікації, розуміти сутності психологічних механізмів прийняття рішень, групової динаміки, форми ефективного здобуття і застосування управлінських умінь та навичок.

Завданнями освоєння дисципліни «психологія управління та професійні комунікації» відповідно до загальних цілей основної професійної освітньої програми професійної освіти є:

- розвиток управлінсько-психологічного світогляду та психологічної компетентності магістрів;
- розвиток управлінського мислення;
- розвиток творчого потенціалу майбутніх спеціалістів

В результаті освоєння дисципліни магістр **повинен володіти** :

- системою знань та навичок в області психології управління;
- формулювати власні обґрунтовані судження на основі аналізу відомої проблеми;
- давати короткий висновок щодо окремих фактичних обставин (даних) з достатньою обґрунтованістю;
- проводити збір і інтегрований аналіз матеріалів з різних джерел;
- володіти базовими навичками комунікації професійного та суспільного контексту

В результаті вивчення дисципліни магістр повинен **знати:**

- теоретичні основи психології управління та комунікації;
- методи управління людськими ресурсами;
- сутність психологічних механізмів прийняття рішень;
- сутність групової динаміки;
- об'єкти і суб'єкти управлінської діяльності та комунікації;

вміти:

- самостійно збирати матеріали за визначеними джерелами;
- використовувати різноманітні інформаційні джерела для повного та всебічного встановлення певних обставин;
- належно використовувати статичну інформацію, отриману з першоджерел та вторинних джерел для своєї професійної діяльності;
- працювати в групі, формуючи власний внесок у виконання завдань групи

1.2. Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Психологія управління та професійні комунікації» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в стандарті вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та освітньо-професійній програмі зі спеціальності «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування другого рівня вищої освіти.

Загальні компетентності:

ЗК 4. Здатність працювати в команді

ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13. Здатність управляти колективом, делегувати повноваження планувати кадрове забезпечення реалізації бізнес-ідеї.*

СК 14 Здатність розуміти психологічні закономірності процесу обслуговування відвідувачів в закладах індустрії гостинності з урахуванням мультикультурного середовища.*

Програмні результати навчання:

ПНР 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань

ПНР 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються

ПНР 13. Вміння управляти колективом, делегувати повноваження планувати кадрове забезпечення реалізації бізнес-ідеї*

ПНР 14. Застосовувати навички з психології процесу обслуговування відвідувачів в закладах індустрії гостинності з урахуванням мультикультурного середовища*

1.3. Міждисциплінарні зв'язки

Попередні – філософія, психологія управління, конфліктологія, організація праці менеджера, управління інноваціями, самоменеджмент.

1.4.Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС

Навчальна дисципліна викладається на першому курсі у другому семестрі для денної та заочної форм навчання

Кількість кредитів – 3,0, годин - 90			
Аудиторні заняття, годин:	всього	лекції	практичні
денна	90	16	14
заочна	90	6	8
Самостійна робота, годин	Денна-60	Заочна-76	

Методи навчання: Теоретико-інформаційні методи навчання: усне логічне цілісне викладення навчального матеріалу (лекція); діалогічно побудоване усне викладення (бесіда); пояснення, демонстрація. Пошуково-творчі методи навчання (семінарські заняття): аналіз конкретних ситуацій (проблемних, звичайних, нетипових); групове обговорення питання; дискусії з актуальних проблемних питань розвитку науки і наукових досліджень. Методи самостійної роботи студентів: читання (робота з підручником й іншими навчально-методичними посібниками); рішення завдань і розв’язання проблемних ситуацій; творчі завдання.

Методи контролю: усний, письмовий, тестовий.

Засоби діагностики успішності навчання: індивідуальні завдання, питання для поточного контролю, тести, розрахункові завдання та питання для підсумкового контролю.

2. Зміст навчальної дисципліни

2.1. Програма змістовних модулів

Змістовний модуль 1 Психологія управління та професійні комунікації

№ теми	Зміст	Години д/з
1.	**Психологія управління як галузь психологічного знан**ня Психологія управління як галузь психологічної науки. Міждисциплінарний характер психолого - управлінського знання. Поняття предмету психології управління. Підходи до визначення предмета психології управління. Цілі і завдання психології управління. Міждисциплінарні зв'язки психології управління.	2/0,5
2.	**Методологія та методи психології управління** Принципи психології управління. Методи психології управління. Класифікація методів психології управління. Психологічні методи вивчення особистості в управлінні. Соціально-психологічні методи. Методи, спрямовані на розв'язання управлінських завдань та прийняття управлінських рішень.	2/0,5
3.	**Особистість як соціально-психологічний феномен**	2/0,5

	управління Вплив психологічних чинників на управлінську діяльність. Аналіз теорій особистості у контексті управлінської діяльності: психоаналіз З. Фрейда, К. Юнга, індивідуальна психологія (А.Адлер, К. Хорні) , гуманістична психологія (А. Маслоу, К.Роджерс). Соціальна позиція та соціальна роль особистості в організації.	
4.	**Психологічний зміст функцій управління** Організація діяльності як функція управління. Специфіка організації діяльності в умовах формальних і неформальних взаємозв'язків. Соціально-психологічні способи координації і регуляції керівником видів діяльності підлеглих. Мотивація як функція управління. Теорії мотивації індивідів в організації. Мотив досягнення успіху і мотив уникнення невдачі (Д. Макклеланд, Д. Аткінсон, Х. Хекхаузен). Психологічні особливості контролю в організації. Психологія прийняття управлінських рішень. Індивідуальна та групова форми прийняття управлінських рішень. Форми, види та типи управлінських рішень. Основні етапи прийняття управлінських рішень.	2/0,5
5.	**Психологія особистості керівника** Психологічні властивості керівника. Поняття професійно важливих якостей керівника. Вітчизняні та зарубіжні моделі особистісних якостей керівника. Поняття ролі в психології управління. Соціальна роль у професійній діяльності. Психологічна природа управлінських ролей. Керівник і лідер організації. Суб'єктивні та об'єктивні передумови розвитку особистості керівника. Джерела управлінського розвитку. Регресивний розвиток керівника та управлінські деформації. Прийняття до уваги вікових і гендерних особливостей керівника в управлінській діяльності.	2/1
6.	**Психологія ділового спілкування в системі управління персоналом** Загальні особливості процесу ділового спілкування. Основні фази процесу ділового спілкування та їх характеристика. Ділове спілкування як засіб управлінського впливу. Структура ділової бесіди й психологічні особливості кожного її компонента. Специфіка телефонної бесіди. Психологічні рекомендації з розвитку в керівника вміння слухати співрозмовника. Психологія ділових переговорів, нарад, виступів.	2/1
7.	**Психологія стресу у діяльності керівника** Поняття стресу і ризику в психології управління. Стадії стресу. Ознаки стресу. Професійний стрес та чинники, що впливають на його виникнення в організаціях. Модель професійного стресу за Л.Карамушкою. Поняття синдрому «професійного вигорання» керівника. Основні підходи до вивчення	2/1

	синдрому «професійного вигорання». Психологічні прояви синдрому «професійного вигорання» в управлінській діяльності. Профілактика стресів та професійного вигорання у керівників.	
8.	**Психологія конфліктів в управлінні та шляхи їх розв'язання** Поняття конфлікту в психології управління. Сутність психологічних механізмів конфліктів. Підходи до класифікації конфліктів в управлінні. Основні джерела виникнення конфліктів в управлінні. Причини виникнення конфліктів, пов'язаних із психологічними особливостями учасників управлінського процесу. Форми перебігу конфлікту в організації. Форми поведінки учасників управлінського процесу в ситуації конфлікту. Типи 6 поведінки людини в конфлікті. Принципи та методи подолання конфліктів в управлінні. Роль керівника у вирішенні конфліктів підлеглих. Формування прийнятного соціально-психологічного клімату в організації.	2/1
	Разом	**16/6**

2.2. Перелік практичних занять

№ занят	Назва практичних занять	Години д/з
1	Психологія управління як наука	2/1
2	Психологічний зміст функцій управління. Психологія управління нововведеннями	2/1
3	Вивчення соціально-психологічних особливостей керівника в психології управління	2/1
4	Психологічна характеристика міжособистісних відносин та поведінки людей в готельно-ресторанному бізнесі	2/1
5	Спілкування та рольові взаємодії в в готельно-ресторанному бізнесі	2/2
6	Проблеми ефективності міжособистісного спілкування в організації	2/1
7	Психологія управління людськими ресурсами	2/1
	Разом	**14/8**

2.3. Перелік завдань до самостійної роботи

№з/п	Назва теми	**годин д/з**
1	Опрацювання лекційного матеріалу	20/20
2	Підготовка до практичних (семінарських) занять	10/26
3	Опрацювання окремих розділів програми, які не виносяться	10/10

	на лекції	
4	Виконання індивідуальних навчальних завдань (рефератів)	20/20
	Разом	**60/76**

3. Критерії оцінювання результатів навчання

Види контролю: поточний, підсумковий – диф. залік

Нарахування балів за виконання змістовного модуля

Вид роботи, що підлягає контролю	Оцінні бали		Форма навчання					
			денна			заочна		
	min	max	Кіль-ть робіт	Сумарні бали		Кіль-ть робіт	Сумарні бали	
				min	max		min	max
1	2	3	4	5	6			
Змістовий модуль 1 Психологія управління та професійні комунікації								
Робота на лекції	1	2	9	9	18	4	4	8
Робота на семінарському зайняті	2	4	6	12	24	2	4	8
Виконання ІНДЗ	4	8	1	4	8	3	12	24
Проміжна сума				25	50		20	40
Модульний контроль у поточному семестрі	20	30	1	20	30	2	40	60
Контроль результатів дистанційного модулю	6	8	1	6	8	-	-	-
Рейтинг за творчі здобутки	9	12	1	9	12	-	-	-
Оцінка за змістовим модулем				60	100		60	100

Модульна контрольна робота складається з розрахункового завдання та тестових питань.

Завдання модульної контрольної роботи	Шкала оцінювання, бали	Критерії оцінювання
Розрахункове завдання	**7**	Правильний розв’язок завдання з повним викладенням у порядку розв’язку та глибокою обґрунтованістю висновків за результатами розрахунків
	5	Правильний розв’язок завдання з неповним викладенням порядку розв’язку або недостатньо глибокою обґрунтованістю висновків за результатами розрахунків
	4	Неповне викладенням порядку розв’язку завдання, наявні незначні арифметичні помилки, недостатньо обґрунтовані висновки за результатами розрахунків
	3	Розв’язок завдання з допущенням кількох арифметичних

		помилок і неповним викладенням порядку розв'язку, відсутність висновків за результатами розрахунків
	1	Частковий розв'язок завдання з неправильним обґрунтуванням порядку розв'язку
	0	Завдання не розв'язано або розв'язано не вірно
Тестове завдання	**16**	Тестове завдання містить 10 питань (тільки одна відповідь є правильною). За кожну правильну відповідь студент отримує 1,6 бали.

4. Інформаційні ресурси

1. Конспект лекцій з курсу «Психологія управління» для студентів професійного напряму 7.03060101, "Менеджмент організацій і адміністрування», К.Б.Козак, Одеса: ОНАХТ, 2014. – 61 с.

2. Риторіка та конфліктологія у комунікативних процесах. Навчально-методичний посібник. Під загальною ред.. Г.В.Ангелова, Кириченко О.І., Килименчук О.О., К.Б. Козак

3. Методичні вказівки до виконання індивідуального семестрового завдання з курсу «Психологія управління людськими ресурсами» для студентів денної та заочної форми навчання, Одеса: ОНАХТ,2019. – 20., К.Б.Козак

4. Методичні вказівки до практичних та лабораторних занять з курсу «Психологія управління людськими ресурсами» для студентів професійного напряму денної та заочної форми навчання, Одеса: ОНАХТ,2019. – 26., К.Б.Козак

5. Методичні вказівки до самостійної роботи з курсу «Психологія управління людськими ресурсами» для студентів денної форми навчання, Одеса: ОНАХТ,2019. – 25., К.Б.Козак

6. Методичні вказівки до самостійної роботи з курсу «Психологія управління людськими ресурсами» для студентів заочної форми навчання, Одеса: ОНАХТ,2019. – 20., К.Б.Козак

7. Офіційний сайт Міністерства освіти і науки України: http://mon.gov.ua/

8. Офіційний сайт Державної служби статистики України: www.ukrstat.gov.ua. 9. Бібліотеки в Україні: http:// www.library.univ.kiev.ua/ukr/res/resour.php3.

10.Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського: http://www.nbuv.gov.ua.