**Аннотация учебной дисциплины**

**ОП.08 УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ**

* 1. **Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Управленческая психология» составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

* 1. **Место дисциплины в структуре ППССЗ:**

Учебная дисциплина «Управленческая психология» входитвпрофессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам среднего общего образования.

Формирование компетенций происходит при изучении любой темы, поскольку все виды компетенций взаимосвязаны. А также дисциплина направлена на формирование общих и профессиональных 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 способы

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.

ОК5.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 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

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 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

* 1. **Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

Программа ориентирована на достижение следующих целей: 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.

В результате изучения учебной дисциплины «Управленческая психология» обучающийся должен **знать/понимать:**

* 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.

В результате изучения учебной дисциплины «Управленческая психология» обучающийся 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;
	1. **Примерный тематический план учебной дисциплины**

Раздел 1. Методологические основы управленческой психологии

Тема 1.1. Организационное поведение

Тема 1.2. Психологические основы процесса принятия и реализации управленческих решений.

Раздел 2. Психологические основы удовлетворения потребности гостиничного предприятия в квалифицированном персонале

Тема 2.1. Психологические основы деятельности по подбору кадров.

Тема 2.2. Психологические основы деятельности по обучению и расстановке кадров

Тема 2.3. Стимулирование трудового поведения.

Тема 2.4. Психологические основы деятельности по организации повышения квалификации кадров.

Тема 2.5. Развитие потенциала и карьерный рост.

Раздел 3. Коммуникация и конфликт

Тема 3.1. Способы управления конфликтами.

Тема 3.2. Управление стрессом.

Раздел 4. Эффективная деятельность менеджера

Тема 4.1. Понятие и характеристика стилей управления.

Тема 4.2. Оценка эффективности менеджера.

Тема 4.3. Организационный климат – основа эффективной деятельности персонала