

## АННОТАЦИЯ

Дисциплины «Б1.Б.11 Психологический практикум»

Направление подготовки «43.03.01 Сервис, Социально-культурный сервис  
(уровень бакалавриата)»

Форма обучения – очная

**Объём трудоёмкости:** 2 зачётные единицы (72 часа, из них – 36 часов аудиторной нагрузки: лекционных 16 часов, практических 16 часов, 4 часа КСР; 36 часов СРС – самостоятельной работы).

**Цель дисциплины.** В соответствии с ФГОС ВО целью освоения курса «Б1.Б.11 Психологический практикум» является формирование у студентов адекватных представлений о природе и психологических закономерностях деятельности и общения человека, в которых внешние причины опосредуются внутренними условиями взаимодействия с внешним миром (системой взглядов, убеждений, иерархией потребностей и мотивов личности, ее ценностными ориентациями и др.), обучение профессионально важным для специалиста по сервису и туризму навыкам контекстного выбора и эффективного использования стратегий взаимодействия, формирование умений и навыков применения технологий преднастройки и мобилизации к предстоящим действиям и самопрезентации, а также регуляции эмоциональных состояний, отражающихся в невербальных проявлениях (мимика, жесты, выражение глаз).

**Задачи дисциплины.** В соответствии с ФГОС ВО задачи дисциплины:

- получение бакалавром знаний и умений для ознакомления с фундаментальными психологическими закономерностями взаимодействия человека с другими людьми и внешним миром;
- понимания поведения человека как проявления отношения человека к чему-либо или к кому-либо;
- освоения технологий и способов актуализации и реализации намерений личности в процессе межсубъектного взаимодействия;
- понимание психологического конфликта и путей его благоприятного разрешения;
- ознакомление с моделированием делового взаимодействия и общения в тренинговых занятиях, включающих практическое влияние на человека с помощью своего поведения.

### Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Б1.Б.11 Психологический практикум» относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана ООП по направлению подготовки «43.03.01 Сервис, Социально-культурный сервис (уровень бакалавриата)».

Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения учебной дисциплины «Психологический практикум», формируются в процессе изучения учебных дисциплин «Психология», «Психология и

педагогика», «Человек и его потребности», «Речевая коммуникация», «Язык делового общения», «Психодиагностика».

Дисциплина «Психологический практикум» изучается параллельно с дисциплинами «Профессиональная этика и этикет», «Основы эстетики» и др.

«Б1.Б.11 Психологический практикум» предшествует изучению дисциплин «Туризм – приоритетный вид деятельности», «Психология сервиса» и др.

### Требования к уровню освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Б1.Б.11 Психологический практикум» направлено на формирование у студентов следующих компетенций ОК-4 и ПК-9.

| № п.п. | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части)                                                                                   | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                    |                                                                                                                         | знать                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | уметь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | владеть                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1.     | ОК- 4              | Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | Знать особенности психологии малых групп; психологию командного менеджмента; основные условия эффективной командной работы. особенности невербального поведения и социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия людей различных культур; специфику психологических конфликтов при оказании сервисных услуг и путей их благоприятного разрешения. | Работать в команде; различать социальные, этнические, конфессиональные культурные и особенности невербального поведения различия людей, представителей различных культур; использовать основные аспекты психологического влияния внешнего облика и речевого поведения работника социально-культурного сервиса в аспекте делового общения; пользоваться методами разрешения конфликтов при оказании сервисных услуг. | Навыками работы в команде; коммуникативными техниками работы с клиентами (активное слушание, постановка вопросов, техника малого разговора, техники регуляции эмоционального напряжения, работа с возражениями; способы работы с трудными клиентами и т.д.); навыками, способами и методами разрешения психологических конфликтов при оказании сервисных услуг. |
| 2.     | ПК- 9              | Способностью                                                                                                            | Цели, задачи и                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Проводить                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Методами                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| №<br>п.п. | Индекс<br>компет<br>енции | Содержание<br>компетенции<br>(или её части)                                                                                     | В результате изучения учебной дисциплины<br>обучающиеся должны                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                           |                                                                                                                                 | знать                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | уметь                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | владеть                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|           |                           | выделять и<br>учитывать<br>основные<br>психологические<br>особенности<br>потребителя в<br>процессе<br>сервисной<br>деятельности | функции<br>психологическ<br>ой диагностики<br>различных<br>сторон<br>личности и<br>поведения<br>потребителя<br>сервисного<br>обслуживания<br>в туризме;<br>способами<br>оценки<br>особенностей<br>внешнего<br>облика<br>человека:<br>мобилизация,<br>как состояние<br>готовности к<br>предстоящим<br>действиям;<br>эмоциональног<br>о состояния;<br>мимики,<br>жестов,<br>выражения глаз<br>и т.д.<br>способами<br>оценки<br>социальных,<br>этнических,<br>конфессиональ<br>-ных и<br>культурных<br>особенностей<br>клиента с<br>целью<br>выстраивания<br>наиболее<br>эффективного<br>и<br>конструктивног<br>о<br>взаимодействи<br>я с ним. | визуальную<br>психодиагнос-<br>тику и оценивать<br>личность<br>потребителя в<br>туризме по его<br>внешности и<br>поведению;<br>применять<br>методы экспресс-<br>диагностики<br>потребителя по<br>вербальным<br>параметрам;<br>методикой<br>определения<br>основных<br>признаков<br>эмоциональных<br>состояний и<br>прогнози-рования<br>поведения<br>клиента по<br>комплексам<br>невербальных<br>признаков. | психодиагно-<br>стики личности<br>клиента;<br>навыка-ми<br>выявления<br>основных типов<br>потребителей;<br>навыка-ми<br>прогнози-<br>рования<br>соответствую-<br>щего поведения<br>клиента;<br>способностью<br>определить<br>основные<br>признаки<br>эмоциональных<br>состояний и<br>прогнозировать<br>поведение<br>клиента по<br>комплексам<br>невербальных<br>признаков. |

## Основные разделы дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре (для студентов ОФО)

| №  | Наименование разделов (тем)                                                                                                             | Количество часов |                   |           |          |                      |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-----------|----------|----------------------|
|    |                                                                                                                                         | Всего            | Аудиторная работа |           |          | Внеаудиторная работа |
|    |                                                                                                                                         |                  | Л                 | ПЗ        | ЛР       |                      |
| 1  | 2                                                                                                                                       | 3                | 4                 | 5         | 6        | 7                    |
| 1. | Психодиагностика потребителей сервисного обслуживания в туризме                                                                         | 8                | 2                 | 2         | -        | 4                    |
| 2. | Невербальное поведение человека в процессе коммуникации                                                                                 | 8                | 2                 | 2         | -        | 4                    |
| 3. | Влияние внешности на отношения между людьми                                                                                             | 10               | 2                 | 2         | -        | 6                    |
| 4. | Основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека                                                               | 8                | 2                 | 2         | -        | 4                    |
| 5. | Психология малых групп: особенности взаимодействия членов малой группы. Командный подход. Основные условия эффективной командной работы | 8                | 2                 | 2         | -        | 4                    |
| 6. | Психология конфликта                                                                                                                    | 10               | 2                 | 2         | -        | 6                    |
| 7. | Способы разрешения конфликтов                                                                                                           | 8                | 2                 | 2         | -        | 4                    |
| 8. | Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия                                                                     | 8                | 2                 | 2         | -        | 4                    |
|    | <b>Итого по дисциплине:</b>                                                                                                             |                  | <b>16</b>         | <b>16</b> | <b>-</b> | <b>36</b>            |

**Курсовые работы:** не предусмотрены

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** зачет

## Основная литература:

1. Барлас Т.В. Психологический практикум для начинающих / Т.В. Барлас. – М. : Когито-Центр, 2014. – 208 с. [Электронный ресурс]. – <http://biblioclub.ru/>.
2. Горбатов, Д. С. Общепсихологический практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Д. С. Горбатов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2018. <https://www.biblio-online.ru/book/D438898A-AA2A-4E77-B644-6FA870B33A1C>

Авторы РПД : Удачина П.Ю., Ковалева Л.В., Васильченко Н.А.

