

## АННОТАЦИЯ

Дисциплины «Б1.Б.11 Психологический практикум»  
Направление подготовки «43.03.01 Сервис, Социально-культурный сервис  
(уровень бакалавриата)»  
Форма обучения – заочная

**Объём трудоёмкости:** 2 зачётная единица (72 часа, из них – 10 часов аудиторной нагрузки: лекционных 4 часов, практических 6 часов; 3,8 часа - контроль; 58 часов – самостоятельной работы, ИКР – 0,2ч).

**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 выделять и учитывать	Цели, задачи и функции психологическ	Проводить визуальную психодиагнос-	Методами психодиагностики личности

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	ой диагностики различных сторон личности и поведения потребителя сервисного обслуживания в туризме; способами оценки особенностей внешнего облика человека: мобилизация, как состояние готовности к предстоящим действиям; эмоционального состояния; мимики, жестов, выражения глаз и т.д. способами оценки социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностей клиента с целью выстраивания наиболее эффективного и конструктивного взаимодействия с ним.	тику и оценивать личность потребителя в туризме по его внешности и поведению; применять методы экспресс-диагностики потребителя по вербальным параметрам; методикой определения основных признаков эмоциональных состояний и прогнозирования поведения клиента по комплексам невербальных признаков.	клиента; навыками выявления основных типов потребителей; навыками прогнозирования соответствующего поведения клиента; способностью определить основные признаки эмоциональных состояний и прогнозировать поведение клиента по комплексам невербальных признаков.

## Основные разделы дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые на 3 курсе (для студентов ЗФО)

№	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	12	2	-	-	10
2.	Невербальное поведение человека в процессе коммуникации	10	-	2	-	8
3.	Влияние внешности на отношения между людьми	14	-	-	-	14
4.	Основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека	6	-	2	-	4
5.	Психология малых групп: особенности взаимодействия членов малой группы. Командный подход. Основные условия эффективной командной работы	6	2	-	-	4
6.	Психология конфликта	4	-	-	-	4
7.	Способы разрешения конфликтов	6	-	2	-	4
8.	Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия	10	-	-	-	10
	<b>Итого по дисциплине:</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>58</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.