

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет управления и психологии
Кафедра психологии личности и общей психологии

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.

« 30 »

2017г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.Б.11 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

Направление подготовки/специальность «43.03.01 Сервис»

Направленность (профиль): «Социально-культурный сервис»

Программа подготовки: академический бакалавриат

Форма обучения: очная


Квалификация выпускника: бакалавр

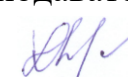
Краснодар 2017


Рабочая программа разработана с соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки «43.03.01 Сервис, Социально-культурный сервис», профиль «академический бакалавриат».

Программу составил:

Удачина П.Ю., доцент кафедры психологии личности и общей психологии,

канд. психол. наук 

Ковалева Л.В преподаватель кафедры психологии личности и общей психологии 

Васильченко Н.А., доцент кафедры психологии личности и общей психологии, канд. психол. наук 

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры психологии личности и общей психологии

протокол № _____ 11 _____ « 4 » _____ 05 _____ 2017г.

Заведующий кафедрой (разработчика)  Шлыкова Ю.Б.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры психологии личности и общей психологии

протокол № _____ 11 _____ « 4 » _____ 05 _____ 2017г.

Заведующий кафедрой (выпускающей)  Шлыкова Ю.Б.

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии

протокол № _____ 6 _____ « 4 » _____ 05 _____ 2017г.

Председатель УМК факультета Кимберг А.Н. 

Рецензенты:

Мальчинский Ф.В. Начальник научно-исследовательского отдела (профессионального психологического отбора и психологического сопровождения обучения летного состава) КВВАУЛ, кандидат психологических наук

Юркова И.Г. ,Кандидат психологических наук,доцент кафедры управления персоналом и организационной психологии КубГУ

1 Цель и задачи изучения дисциплины

1.1 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).

1.2 Задачи дисциплины

В соответствии с ФГОС ВО в задачи изучения дисциплины «Б1.Б.11 Психологический практикум» входят 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; понимания психологического конфликта и путей его благоприятного разрешения; ознакомления с моделированием делового взаимодействия и общения в тренинговых занятиях, включающих практическое влияние на человека с помощью своего поведения.

1.3 Место дисциплины (модуля) 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.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

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	<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<ul style="list-style-type: none"> – 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 основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – Цели, задачи и функции психологической диагностики различных сторон личности и поведения потребителя сервисного обслуживания в 	<ul style="list-style-type: none"> – Проводить визуальную психодиагностику и оценивать личность потребителя в туризме по его внешности и поведению; 	<ul style="list-style-type: none"> – Методами психодиагностики личности клиента; – навыками выявления основных типов потребителей; – навыками

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
			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.	– применять методы экспресс-диагностики потребителя по вербальным параметрам; – методикой определения основных признаков эмоциональных состояний и прогнозирования поведения клиента по комплексам невербальных признаков.	ми прогнозирование соответствующего поведения клиента; – способностью определить основные признаки эмоциональных состояний и прогнозировать поведение клиента по комплексам невербальных признаков.

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 час.).

Распределение видов работ представлено в таблице:

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры				
		1	2	3	4	
Контактная работа, в том числе:		6	-	-	-	-
Аудиторные занятия (всего):	36	36	-	-	-	-
Занятия лекционного типа	16	16	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	16	16	-	-	-	-
Лабораторные занятия	-	-	-	-	-	-
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2	-	-	-	-
Самостоятельная работа, в том числе:						
Курсовая работа	-	-	-	-	-	-
Проработка учебного (теоретического) материала	10	10	-	-	-	-
Выполнение индивидуальных заданий	10	10	-	-	-	-

(подготовка сообщений, презентаций)						
Реферат	10	10	-	-	-	-
Подготовка к текущему контролю	6	6	-	-	-	-
Контроль:						
Подготовка к экзамену	-	-	-	-	-	-
Общая трудоемкость	час.	72	72	-	-	-
	в том числе контактная работа	36,2	36,2	-	-	-
	зач.ед.	2	2	-	-	-

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 6 семестре (очная форма)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауди- торная 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
	Итого по дисциплине:		16	16	-	36

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента.

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Психодиагностика потребителей сервисного	Психодиагностика как раздел психологии. Основные психодиагностические методы. Визуальная психодиагностика.	Проверка конспектов (ПК)

	обслуживания в туризме		
2	Невербальное поведение человека в процессе коммуникации	Классификация невербальных сигналов. Единство природы вербального и невербального поведения. Особенности невербального поведения людей различных культур.	Выборочный опрос (ВО) Составление глоссария (Г)
3	Влияние внешности на отношения между людьми	Содержание и разновидности внешнего облика человека. Физические и эстетические свойства тела человека. Оформление внешнего облика. Основные признаки телесной конституции (типологические модели У. Шелдона и Э. Кречмера). Особенности речи людей с характерами разных типов.	Проверка конспектов (ПК)
4	Основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека	Эмоциональные оценки и их телесные проявления. Определение эмоциональных состояний и прогноз поведения человека по комплексам невербальных признаков.	Выборочный опрос (ВО) Составление глоссария (Г)
5	Психология малых групп: особенности взаимодействия членов малой группы. Командный подход. Основные условия эффективной командной работы.	Понятие о малой группе. Характеристика психологии малой группы. Характеристика социально-психологических процессов в малой группе. Межличностные отношения в малой группе. Психология командного менеджмента. Область применения командного подхода. Основные условия эффективной командной работы. Жизненный цикл команды. Командная работа и командное строительство (Team Building). Распределение функциональных ролей в команде. Проблема формирования и оптимизации команды. Функции руководителя в структуре самоуправляемой команды.	Проверка конспектов (ПК) Составление глоссария (Г)
6	Психология конфликта	История становления конфликтологии. Сущностные характеристики конфликта. Основные модели и стратегии поведения личности в конфликтном взаимодействии, их характеристика. Основные психологические концепции внутри-личностных конфликтов. Формы проявления внутриличностных конфликтов.	Конспектирование классиков психологии (К), Выборочный опрос по пройденной теме (ВО)
7	Способы разрешения конфликтов	Технологии управления конфликтом. Основные технологии рационального поведения в конфликте. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.	Проверка конспектов (ПК)
8	Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия	Цели, задачи и принципы социально-психологического тренинга. Базовые методы, применяемые в СПТ.	Выборочный опрос (ВО)

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Психодиагностика потребителей сервисного обслуживания в туризме	1. Психодиагностика как раздел психологии. 2. Основные психодиагностические методы: наблюдение, тестирование, анализ продуктов деятельности, интервью и беседа. 3. Визуальная психодиагностика.	Проверка конспектов (ПК), Выступление с докладом (В)
2	Невербальное поведение человека в процессе коммуникации	1. Социальная перцепция: принципы восприятия человеком себя и других в процессе общения 2. Восприятие психологических качеств человека по его внешности и поведению. 3. Первое впечатление: механизм формирования.	Подготовка презентации/доклада а/ эссе/реферата Психодиагностика личности в рамках изучения проблем поведения человека в процессе коммуникации
3	Влияние внешности на отношения между людьми	1. Характеристика внешнего облика человека (физические и эстетические аспекты тела человека) и его влияние на процесс коммуникации. 2. Стереотипы восприятия внешнего облика. 3. Жесты и позы в человеческом общении. 4. Влияние стиля одежды на восприятие человека.	Выступление с презентацией докладом/ эссе/рефератом по теме «Влияние внешности на отношения между людьми» Участие в дискуссии (Д).
4	Основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека	Особенности взгляда и визуального контакта. Телесная конституция человека. Строение тела и характер (три типа телосложения по У. Шелдону). Основные конституционные типы телосложения по Э. Кречмеру.	Подготовка и демонстрация презентации (ПП)/ доклада (Д)/ эссе/реферата (Р)
5	Психология малых групп: особенности взаимодействия членов малой группы. Командный подход. Основные условия эффективной командной работы.	1. Понятие о малой группе. 2. Характеристика психологии малой группы. 3. Характеристика социально-психологических процессов в малой группе. 4. Межличностные отношения в малой группе. 5. Психология командного менеджмента. Область применения командного подхода. 6. Основные условия эффективной командной работы. 7. Жизненный цикл команды. 8. Командная работа и командное строительство (Team Building). 9. Распределение функциональных ролей в команде.	Выступление с докладом (В)/ презентацией (ПП) Участие в командной работе (К).

		10. Проблема формирования и оптимизации команды.	
6	Психология конфликта	<p>1. Основные виды, функции, стадии конфликта.</p> <p>2. Элементы структуры конфликта. Глубина, длительность и частота конфликта.</p> <p>3. Возникновение конфликтной ситуации и инцидент. Виды инцидента.</p> <p>4. Стороны конфликта (инициатор и ответчик) и их определение.</p> <p>5. Модели поведения личности в конфликтной ситуации (конструктивная, деструктивная и конформистская).</p> <p>6. Двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии (К. Томас, Р. Киллмен).</p> <p>7. Типы конфликтных личностей.</p>	Подготовка презентации (ПП)
7	Способы разрешения конфликтов	<p>Виды управляющих воздействий в конфликте (диагностика, прогнозирование, профилактика, предупреждение, ослабление, урегулирование, разрешение, завершение).</p> <p>Профилактика конфликта. Способы и методы для поддержания сотрудничества.</p> <p>Технологии регулирования конфликта (информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные).</p> <p>Способы предупреждения конфликтов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта.</p> <p>Сравнительная характеристика исходов конфликтной ситуации (сглаживание и компромисс).</p> <p>Переговоры как способ разрешения конфликтов. Понятие внутриличностного конфликта, его отличительные особенности.</p> <p>Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.</p> <p>Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проблема внутриличностных конфликтов во взглядах Зигмунда Фрейда; - теория комплекса неполноценности А.Адлера; - учение об экстраверсии и интроверсии К.Юнга; - теория психосоциального развития Эрика Эриксона; - мотивационные конфликты по Курту Левину. 	<p>Написание эссе (Э)</p> <p>Демонстрация презентации по теме «Способы разрешения конфликтов» (П)</p> <p>Участие в ролевой игре (Р).</p>

8	Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия	Прикосновение в ситуации общения (функциональные, социальные, дружеские). Типы рукопожатий и определяемые на их основе свойства личности. Технологии делового общения с клиентом по телефону. Социально-психологический тренинг как форма группового обучения. Цели, задачи и принципы СПТ. Базовые методы, применяемые в СПТ (групповая дискуссия, деловая и ролевая игры). Технологии проведения СПТ. Ознакомление с этапами и базовыми техниками социально-психологического тренинга.	Написание и защита реферата (Р).
---	---	--	----------------------------------

2.3.3 Лабораторные занятия. Не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов) – не предусмотрена

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Проработка теоретического материала (подготовка к семинарам)	Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 37.03.01 Психология (протокол № 11 от 16.05.17)
2	Подготовка индивидуальных заданий (презентаций, сообщений)	Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 37.03.01 Психология (протокол № 11 от 16.05.17)
3	Подготовка рефератов	Методические указания по написанию рефератов студентов по направлению подготовки 37.03.01 Психология (протокол № 11 от 16.05.17)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

При реализации учебной работы по освоению курса «Б1.Б.11 Психологический практикум» используются современные образовательные технологии, активные и интерактивные формы проведения занятий (информационная лекция, лекция-визуализация, проблемная лекция, презентации докладов с использованием LCD-проектора и др.).

Лекционная аудитория и аудитория для практических занятий оборудованы мультимедийным проектором, ноутбуком и интерактивной доской.

Практические занятия проводятся с использованием LCD-проектора и интерактивной доски.

Для студентов создается возможность сопровождать свои выступления на семинарах презентацией материала с использованием LCD-проектора.

Студентам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется право выбора целей, средств, форм работы, самостоятельной работы в собственном диапазоне возможностей.

Как правило, обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья проводится в академической группе. С целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе используется индивидуальный подход к обучению.

В отдельных случаях составляется индивидуальный план-график обучения студента с применением дистанционных образовательных технологий.

Лабораторные занятия и курсовые работы - не предусмотрены.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Для аттестации студентов по учебной дисциплине «Б1.Б.11 Психологический практикум» используется рейтинговая система оценок (выполнение заданий оценивается в баллах, соответствующих числу выполненных заданий).

По каждому разделу указаны следующие формы **текущего контроля**:

- Выборочный опрос по пройденной теме (ВО),
- Конспектирование классиков психологии (К),
- Проверка конспектов (ПК) написанных на лекции,
- Составление глоссария (Г),
- Психодиагностика личности в рамках изучения проблем курса «Психологический практикум» (ПД),
- Подготовка презентации (ПП),
- Выступление с докладом (В),
- Написание эссе (Э),
- Написание реферата (Р),
- Участие в дискуссии (Д),
- Участие в командной работе (К),
- Участие в ролевой игре (Р).

Студенту, выполнившему все текущие работы в семестре, выставляется совокупная оценка, которая переводится в оценки (удовлетворительно, хорошо, отлично).

№	Форма контроля	Максимальное количество баллов (100 баллов)	Дифференциация баллов в зависимости от степени выполнения задания
1	Выборочный опрос по пройденной теме (ВО)	10	0-10
2	Конспектирование на занятии (ПК)	10	0-10
3	Конспектирование классиков психологии (К)	10	0-10
4	Психодиагностика личности в рамках изучения проблем курса «Психологический практикум» (ПД)	10	0-10
5	Составление глоссария (Г)	10	0-10
6	Подготовка презентации (ПП)	10	0-10
7	Выступление с докладом (В)	10	0-10
8	Написание эссе (Э)	10	0-10
9	Написание реферата (Р)	10	0-10
10	Участие в дискуссии (Д)	10	0-10
11	Участие в командной работе (К)	10	0-10
12	Участие в ролевой игре (Р)	10	0-10

Оценка работы студента переводится в баллы.

Дифференциация рейтинговых оценок по совокупности баллов за выполненные задания	Балльная шкала оценок
0-10	неудовлетворительно
11-40	удовлетворительно
41-80	хорошо
81-100 и более баллов	отлично

Студенту, выполнившему все текущие работы в семестре и набравшему 100 и более баллов выставляется самозачет.

4.1.1. Вопросы для устного опроса

Вопросы для устного опроса по разделу «Психодиагностика потребителей сервисного обслуживания в туризме»

1. Психодиагностика как раздел психологии.
2. Основные психодиагностические методы: наблюдение, тестирование, анализ продуктов деятельности, интервью и беседа.
3. Визуальная психодиагностика.

Вопросы для устного опроса по разделу «Невербальное поведение человека в процессе коммуникации»

1. Понятие невербальной коммуникации.
2. Классификации невербальных средств общения.
3. Роль невербального поведения в понимании внутреннего мира человека.
4. Взаимосвязь функции невербального и вербального поведения.
5. Пространство в общении. Оптимальные «зоны» (дистанции) для различных видов общения.

Вопросы для устного опроса по разделу «Влияние внешности на отношения между людьми»

1. Социальная перцепция: принципы восприятия человеком себя и других в процессе общения. Невербальное поведение человека в процессе коммуникации.
2. Восприятие психологических качеств человека по его внешности и поведению.
3. Характеристика внешнего облика человека (физические и эстетические аспекты тела человека) и его влияние на процесс коммуникации.
4. Стереотипы восприятия внешнего облика.
5. Первое впечатление: механизм формирования.
6. Жесты и позы в человеческом общении.
7. Влияние стиля одежды на восприятие человека.

Вопросы для устного опроса по разделу «Основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека»

1. Особенности взгляда и визуального контакта.
2. Телесная конституция человека. Строение тела и характер (три типа телосложения по У. Шелдону).
3. Основные конституционные типы телосложения по Э. Кречмеру.

Вопросы для устного опроса по разделу «Психология малых групп: особенности взаимодействия членов малой группы. Командный подход. Основные условия эффективной командной работы».

1. Понятие о малой группе.
2. Характеристика психологии малой группы.
3. Характеристика социально-психологических процессов в малой группе.
4. Межличностные отношения в малой группе.
5. Психология командного менеджмента. Область применения командного подхода.
6. Основные условия эффективной командной работы.
7. Жизненный цикл команды.

8. Командная работа и командное строительство (Team Building).
9. Распределение функциональных ролей в команде.
10. Проблема формирования и оптимизации команды.

Вопросы для устного опроса по разделу «Психология конфликта»

1. Основные виды, функции, стадии конфликта.
2. Элементы структуры конфликта. Глубина, длительность и частота конфликта.
3. Возникновение конфликтной ситуации и инцидент. Виды инцидента.
4. Стороны конфликта (инициатор и ответчик) и их определение.
5. Модели поведения личности в конфликтной ситуации (конструктивная, деструктивная и конформистская). Двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии (К. Томас, Р. Киллмен).
6. Типы конфликтных личностей.
7. Понятие внутриличностного конфликта, его отличительные особенности.
8. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
9. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов:
 - проблема внутриличностных конфликтов во взглядах Зигмунда Фрейда;
 - теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера;
 - учение об экстраверсии и интроверсии Карла Юнга;
 - теория психосоциального развития Эрика Эриксона;
 - мотивационные конфликты по Курту Левину.

Вопросы для устного опроса по разделу «Способы разрешения конфликтов»

1. Виды управляющих воздействий в конфликте (диагностика, прогнозирование, профилактика, предупреждение, ослабление, урегулирование, разрешение, завершение).
2. Профилактика конфликта. Способы и методы для поддержания сотрудничества.
3. Технологии регулирования конфликта (информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные).
4. Способы предупреждения конфликтов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликта.
5. Сравнительная характеристика исходов конфликтной ситуации (сглаживание и компромисс).
6. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

Вопросы для устного опроса по разделу «Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия»

1. Прикосновение в ситуации общения (функциональные, социальные, дружеские).
2. Типы рукопожатий и определяемые на их основе свойства личности.
3. Технологии делового общения с клиентом по телефону.
4. Социально-психологический тренинг как форма группового обучения. Цели, задачи и принципы СПТ.
5. Базовые методы, применяемые в СПТ (групповая дискуссия, деловая и ролевая игры).

6. Технологии проведения СПТ.

Методические рекомендации по проведению семинарских занятий

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты выполняют специально подготовленные задания для закрепления и контроля знаний.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с заданием, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него разъяснения.

После окончания семинарского занятия студентам выставляются отметки за работу.

4.1.2. Задания для самостоятельной работы и формы контроля за их выполнением

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Работа с конспектами лекций;
3. Подготовка к устному опросу;
4. Подготовка по темам для самостоятельного изучения;
5. Написание докладов и реферативных работ по заданным темам;
6. Изучение специальной, методической литературы;
7. Подготовка к зачету.

Формы контроля за выполнением самостоятельной работы

В качестве форм контроля используется устный опрос по заданной теме, написание докладов и реферативных работ.

Примеры контрольных вопросов по теме: «Невербальное поведение человека в процессе коммуникации».

Дайте краткие определения нижеперечисленных понятий.

1. Что такое проницательность и визуализация.
2. Что такое кинесика, проксемика и кинестатика?
3. Средства невербального поведения.
4. Какие предположения о характере человека можно сделать по форме лица, лба и подбородка?
5. Какие предположения о характере человека можно сделать по его походке, голосу, взгляду, смеху?
6. Каковы признаки лжи: в поведении в целом; во взгляде и движениях глаз?
7. Перечислите признаки неискреннего, маскируемого поведения человека.
8. Что такое язык жестов и почему его нужно изучать?

Примеры контрольных вопросов по теме: «Влияние внешности на отношения между людьми»

1. Что такое идеализация и самопрезентация?
2. Охарактеризуйте содержание понятий соматотип и психотип.
3. Охарактеризуйте содержание понятий «невербальное поведение» и «вербальное поведение».
4. Как связаны строение тела человека и его характер? Дайте характеристики лиц различного телосложения (пикник, атлетик, астеник).
5. Что такое экстраверсия и интроверсия?
6. Как можно составить представление о темпераменте человека по особенностям речи и поведения?
7. Что такое первое впечатление и от чего оно зависит?
8. Оформление внешнего облика человека. Стереотипы в восприятии одежды.
9. Какие виды одежды, ассоциируются с определенным социальным положением, политической ориентацией, аморальностью человека.
10. Деловой стиль в одежде. Правила выбора стиля одежды для работы с клиентами. Допустимые способы украшения для фирменной одежды работника сферы обслуживания.
11. Основное назначение сопутствующих признаков внешнего облика (украшения, прическа, аксессуары, очки, косметика и т. п.). Прическа как элемент оформления внешнего облика. Тактическое назначение макияжа.

Примеры контрольных вопросов по теме: «Управление конфликтами»:

1. Конфликтология.
2. Инцидент.
3. Конфронтация.
4. Компромисс.
5. Принуждение.
6. Уход от конфликта.
7. Внимательно прочитайте брошюру «Психология конфликта и способы его разрешения» (автор Н.Н. Обозов). Ответьте на предлагаемые вопросы:
 1. Сформулируйте рекомендации, предупреждающие затруднения в отношениях (стр. 33-37).
 2. Что такое глубина, длительность и частота конфликта?
 3. Перечислите и опишите 5 правил «хорошего» поведения в конфликте.
 4. Перечислите и опишите 5 вариантов «плохого» неконструктивного поведения в конфликтной ситуации.
 5. Кто является инициатором и ответчиком в конфликте?
 6. Какой тип личности чаще всего включается в конфликт?
 7. Обоснуйте необходимость и полезность знаний в области психологии межличностных отношений.
 8. Что такое разрешенный конфликт, каковы его особенности?
 9. Дайте общую характеристику исходов в конфликтных ситуациях.
 10. Дайте сравнительную характеристику таких исходов конфликтной ситуации как сглаживание и компромисс.

Примеры контрольных заданий на усвоение терминов курса «Психологический практикум»:

В этом задании Вам предлагается охарактеризовать основные (ключевые) понятия:

1. «Личный имидж».
2. «Маскируемое поведение».
3. «Социально-психологический тренинг».

4. «Внешний облик».
5. «Межличностный конфликт».
6. «Управление конфликтом».
7. «Групповая дискуссия».
8. «Внутриличностный конфликт».

4.1.2 Темы рефератов/докладов/эссе/презентаций

1. Происхождение невербального поведения.
2. Воздействие окружения на человеческое общение.
3. Влияние территории и личного пространства на общение.
4. Традиции языка жестов и наиболее распространенные звучащие жесты.
5. Особенности национальных стилей невербального общения в Европе и Америке.
6. Национальные стили невербального поведения в странах Азии.
7. Методы улучшения навыков невербального общения.
8. Восприятие психологических качеств человека по его внешности и поведению: личный имидж.
9. Атрибуты внешности потребителя.
10. Ошибки в оценке других людей.
11. Современное состояние исследований проблемы конфликта.
12. Конфликт в контексте традиционных психологических теорий.
13. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
14. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
15. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.
16. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
17. Участники конфликта.
18. Причины и последствия конфликтов.
19. Разрешимые и неразрешимые конфликты.
20. Половозрастная специфика конфликта.
21. Исследования конфликтов человеческой души в глубинной психологии и в психоанализе.
22. Социально-психологическая традиция исследования межличностных и межгрупповых конфликтов.
23. Исследования по социологии конфликта.
24. Игровой подход к исследованию конфликта и игровое моделирование.
25. Исследование конфликта в психологии организаций.
26. Социально-психологический тренинг как форма психического воздействия.
27. Личность ведущего как фактор психологического воздействия на тренинговую группу.
28. Тренинговая группа как объект и субъект психологического воздействия.
29. История развития социально-психологического тренинга.
30. Применение групповых дискуссий и ролевых игр в СПТ.

Методика выполнения реферативных работ и докладов

Реферат (доклад) (от лат. *refero* — докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат (доклад) представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, доклада 3 – 5 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата (доклада) подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала

и краткое его изложение. Цель написания реферата (доклада) – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Реферативная работа состоит из следующих частей:

- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения;

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата (доклада) на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов (докладов):

Оценка **«отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка **«не удовлетворительно»** ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации Вопросы к зачету по курсу «Психологический практикум»

1. Определение невербальной коммуникации.
2. Основные направления невербальной коммуникации.
3. Основные функции невербального поведения в человеческом общении.

4. Основные характеристики взаимосвязи вербального и невербального поведения.
5. Физические характеристики участников коммуникации.
6. Конституционная типология У. Шелдона.
7. Типы телосложения человека по Э. Кречмеру.
8. Функции одежды.
9. Одежда как источник информации о человеке.
10. Черты лица человека и его характер.
11. «Автоматизированные» движения как источник психологической информации.
12. Основные элементы оформления внешнего имиджа, их предназначение.
13. Характерные позы и жесты в человеческом общении.
14. Роль прикосновения в процессе общения.
15. Выражение лица как вид невербального поведения.
16. Роль взглядов и визуального контакта в общении.
17. Воздействие голосовых сигналов, сопровождающих речь.
18. Понятие конфликта и его социальная роль.
19. Классификация конфликтов.
20. Стадии протекания конфликта.
21. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
22. Основные стратегии поведения в конфликте.
23. Понятие «управление конфликтами».
24. Основные технологии управления конфликтами.
25. Алгоритм деятельности менеджера по управлению конфликтами.
26. Технологии рационального поведения в конфликте.
27. Способы преодоления психологического напряжения в конфликтной ситуации.
28. Отличительные особенности внутриличностного конфликта.
29. Теория внутриличностного конфликта.
30. Теория комплекса неполноценности А. Адлера.
31. Экстраверсия-интроверсия К. Юнга.
32. Теория «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма.
33. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.
34. Основные формы проявления внутренних конфликтов.
35. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
36. Понятие социально-психологического тренинга, его основные цели и задачи.
37. Принципы социально-психологического тренинга.
38. Основные методы социально-психологического тренинга.
39. Групповая дискуссия, ее отличительные особенности.
40. Игровые методы СПТ.
41. Релаксационные методы СПТ.
42. «Психогимнастические упражнения» как метод СПТ.

Методические рекомендации для подготовки к зачету

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением и иллюстрированием ключевых понятий в области психологии

взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг. Также на практических занятиях будут обсуждаться результаты диагностики участников профессионального взаимодействия.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в сети Интернет.

Критерии оценки ответа студента на зачете

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 1 вопрос из заранее установленного списка. На подготовку дается 20 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе зачета студент использовал недопустимые дополнительные материалы, то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «не зачтено».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «зачтено» ставится студентам, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «не зачтено» ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

5.1 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>

5.2 Дополнительная литература:

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина. – М.: ИНФРА-М, 2004.
2. Дерябо, С. Гроссмейстер общения / С. Дерябо, В. Ясвин. – М., 1998.
3. Дмитриев, А. В. Конфликтология: учебн. пособие / А. В. Дмитриев. – М.: Альфа-М, 2003.
4. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2000. Зазыкин, В. Г. Основы психологии проницательности / В. Г. Зазыкин. – М., 1997.
5. Захаров, В. П. Социально-психологический тренинг / В. П. Захаров, Н. Ю. Хрящева. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1989.
6. Кречмер, Э. Строение тела и характер / Э. Кречмер. – М.: ИО Научный фонд «Первая исследовательская лаборатория им. Академика В. А. Мельникова», 2000.
7. Макаров Ю. В. Тренинг как объект психологического анализа (в досье ведущему тренинг) / Ю. В. Макаров, В. В. Исаков. – Санкт-Петербург: Школа практической психологии, 1996.
8. Нэпш М., Холл Д. Невербальное общение. – СПб.: «ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК», 2004.
9. Обозов Н. Н. Психология конфликта и способы его разрешения / Н. Н. Обозов. – Санкт-Петербург: Школа практической психологии, 1993.
10. Пиз, А. Язык телодвижений (как читать мысли других по их жестам) / Аллан Пиз. – Нижний Новгород: «Ай Кью», 1992.
11. Психология и этика делового общения / под ред. проф. В. Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
12. Солонкина О. В. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / О. В. Солонкина, Д. М. Рамендик. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.
13. Рамендик Д.М., Солонкина О. В., Слакса С.П. Психологический практикум. – М.: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. – М.: Мастерство, 2009.
14. Регуш Л.А. Практикум по наблюдению и наблюдательности. СПб., 2001.
15. Хорни, К. Ваши внутренние конфликты / К. Хорни. – СПб.: Лань, 1997.

5.3. Периодические издания:

Журнал «Вопросы психологии»

Журнал «Мир психологии»

Психологический журнал

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

www.biblioclub.ru

<http://e.lanbook.com/>

<http://www.sciencedirect.com/>

<http://www.scopus.com/>

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа студентов по учебной дисциплине обеспечена заданиями Конспектирование работ психологов (К), Подготовка презентации (ПП), написание докладов (В), написание эссе (Э), написание рефератов (Р), составление глоссария (Г).

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

LCD-проектор, ноутбук и интерактивная доска. Пакет Microsoft Office 2013, программа для работы с презентациями Microsoft Office Power Point.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

Электронный архив документов КубГУ, который создан на базе системы DSpace.

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционная аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО).
2.	Семинарские занятия	Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО).
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория, оснащенная достаточным количеством мест, для проведения групповых и индивидуальных форм консультирования, оснащенная компьютером и соответствующим программным обеспечением (ПО)
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО).
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лекционная аудитория и аудитория для практических занятий должны быть оборудованы мультимедийным LCD-проектором, ноутбуком и интерактивной доской.