

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет журналистики

УТВЕРЖДАЮ:



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.01.02 Психология редакторской деятельности
(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление
подготовки/специальность 42.03.03 Издательское дело
(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль) /
специализация Редакционно-издательская деятельность
(наименование направленности (профиля) / специализации)

Форма обучения очная, заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация бакалавр

Краснодар 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Психология редакторской деятельности» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 42.03.03 Издательское дело, профиль (направленность) «Редакционно-издательская деятельность»

Программу составил(и):

Шувалов С.С., старший преподаватель



подпись

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Психология редакторской деятельности» утверждена на заседании кафедры издательского дела, стилистики и медиаиндустрии
Протокол № 10 «20» мая 2021 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Абрамова Г.А.



подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры издательского дела, стилистики и медиаиндустрии
Протокол № 10 «20» мая 2021 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Абрамова Г.А.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета журналистики

протокол № 11-21 «20» мая 2021 г.

Председатель УМК факультета Хлопунова О.В.



подпись

Рецензенты:

Е.Г. Сомова, доктор филол. наук, профессор кафедры электронных средств массовой информации и новых медиа Кубанского государственного университета

В.А. Ильин, заместитель генерального директора по дизайну и маркетингу
ОАО «Печатный двор Кубани»

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

1.1 Цель освоения дисциплины

изучить теоретические основы психологии редакторской деятельности и сформировать компетенции необходимые для практической деятельности с использованием всего многообразия коммуникативных инструментов и тактик.

1.2 Задачи дисциплины

1. Получение теоретических знаний о психологии редакторской деятельности как сложной многоуровневой системе коммуникационных технологий, их основных принципах и функциях;
2. иметь представление о понятиях и основах общей психологии; особенностях и задачах психологии редакторской деятельности;
3. выявить социальные аспекты психологии редакторской деятельности;
4. определить основы планирования и проведения анализа результатов работы с персоналом в группах

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология редакторской деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана.

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора*	Результаты обучения по дисциплине
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
ИУК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций; соблюдает нормы и установленные правила поведения в организации	Знает специфику психологических и социальных аспектов процесса письменной коммуникации
	Умеет определять особенности психологического воздействия текста на читателей различного типа и при необходимости корректировать их
	Владеет навыками анализа психологических и социологических аспектов письменного текста
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
ИУК-4.3. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.	Знает социологические и психологические особенности различных читательских групп
	Умеет адаптировать письменный текст под психологические и социальные особенности читателя
	Владеет навыками редактирования текста, исходя из психологических и социальных особенностей аудитории

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего	Форма обучения
------------	-------	----------------

	часов	очная		очно-заочная	заочная
		3 семестр (часы)	X семестр (часы)		
Контактная работа, в том числе:	38,3	38,3			
Аудиторные занятия (всего):	34	34			
занятия лекционного типа	16	16			
лабораторные занятия					
практические занятия	18	18			
семинарские занятия					
Иная контактная работа:					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3			
Самостоятельная работа, в том числе:	34	34			
Тест	6	6			
Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	18	18			
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	10	10			
Подготовка к текущему контролю					
Контроль:					
Подготовка к экзамену	35,7	35,7			
Общая трудоемкость	час.	108	108		
	в том числе контактная работа	38,3	38,3		
	зач. ед	3	3		

2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 3 семестре 3 (очная форма обучения)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Организационная психология в практике работы редакции	10	2	2		6
2.	Индивидуальный подход к анализу организационно-психологических эффектов	10	2	2		6
3.	Анализ организационно-психологических эффектов в рамках редакций различной структуры	10	2	2		6
4.	Режим труда. Комфорт рабочего места. Психологическая специфика ненормированного труда	10	2	4		4
5.	Психологический практикум обслуживания клиентов. Психология карьерного успеха.	16	4	4		8

6.	Профессиональные стрессы и конфликты в практике внутриредакционных взаимоотношений	12	4	4		4
<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		68	16	18		34
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3				
	Подготовка к текущему контролю	35,7				
	Общая трудоемкость по дисциплине	108	16	18		34

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.	Основные понятия психологии и социологии чтения	Психология чтения как научная и учебная дисциплина. Объект, предмет, цель, задачи. Психология чтения как отрасль научного знания структуры восприятия и понимания литературы и особенностей психических процессов и состояний человека при чтении. Основные проблемы психологии чтения: читательский интерес и читательское восприятие. Психологические методы изучения читательского развития личности. Современные отечественные опыты разработки проблем психологии чтения.	<i>Конспект лекций</i>
2.	Психологические аспекты процесса чтения. Психология воздействия книги на читателя. Библиотерапия	Соотношение цели чтения и его функций. Фазы процесса чтения. Социальнопсихологические факторы, оказывающие влияние на процесс чтения (социальнодемографические, ценностные, когнитивные). Чтение как проникновение в образную составляющую текста. Чтение как воссоздание структуры текста в читательском сознании. Психологические аспекты понимания текста. Психологическое тестирование индивидуальных и групповых свойств. Психология взаимоотношений читателя и текста. Понимание текста как рефлексивный процесс, особенности его механизма и работы. Общая структура процесса понимания. Понимание как способность прогнозировать. Осмысление и его компоненты. Процесс восприятия художественного произведения. Стадии восприятия художественного произведения. Ориентиры для вхождения в текст. Факторы, характеризующие восприятие художественного произведения. Соотношение сознательных и бессознательных механизмов восприятия книги. Книга как средство массовой коммуникации. Методы социально-психологического воздействия	<i>Конспект лекций</i>
3.	Социально-психологические аспекты управления издательской деятельностью. Чтение как культурное и социальное явление	Психологические основы принятия адекватного управленческого решения. Статистико-прогностический и творческий аспекты принятия издательского решения. Проблемы стратегического планирования Разновидности стратегических ориентаций книгоиздателей. Проблемы маркетинга в условиях современного книжного рынка. Возрастные особенности читателя и их учет в организации издательской деятельности	<i>Конспект лекций</i>
4.	Социально-психологические	Социально-демографические и социально-психологические характеристики читателей. Основные демографические параметры: пол; возраст; национальная принадлежность;	<i>Конспект лекций</i>

	характеристики читателей	вероисповедание. Проблемы типологии читателей. Критерии дифференциации типов читателей. Социально-психологические условия формирования читателя. Читатель как объект психологического воздействия. Читательская деятельность как творческий процесс. Субъект и объект читательской деятельности. Виды чтения (по В.А. Бородину и С.М. Бородиной, А.А. Гречихину, О.А. Кузнецову и Л.Н. Хромову, М.Н. Куфаеву). Читательская установка. Мотивация. Внимание. Понимание. Механическое и смысловое запоминание	
5.	Социологические исследования читательской аудитории	Организация и программа социологических исследований. Сбор социологической информации (анализ документов, опрос, наблюдение, эксперимент). Массовые исследования читательской аудитории. Генеральная и выборочная совокупность. Качество оценки генеральной совокупности по результатам выборочного исследования. Проблема надёжности измерения социальной информации. Статистические методы обработки информации. Измерение связей между признаками изучаемого явления. Способы обработки информации, возможности и специфика использования персональных компьютеров. Проблема интерпретации и обобщения данных социологического исследования. Работа с заказчиком.	<i>Конспект лекций</i>

2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия/ лабораторные работы)

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий/работ	Форма текущего контроля
1.	Основные понятия психологии и социологии чтения	Психология чтения как научная и учебная дисциплина. Объект, предмет, цель, задачи. Психология чтения как отрасль научного знания структуры восприятия и понимания литературы и особенностей психических процессов и состояний человека при чтении. Основные проблемы психологии чтения: читательский интерес и читательское восприятие. Психологические методы изучения читательского развития личности. Современные отечественные опыты разработки проблем психологии чтения.	<i>Устный опрос, тест</i>
2.	Психологические аспекты процесса чтения. Психология воздействия книги на читателя. Библиотерапия	Соотношение цели чтения и его функций. Фазы процесса чтения. Социальнопсихологические факторы, оказывающие влияние на процесс чтения (социальнодемографические, ценностные, когнитивные). Чтение как проникновение в образную составляющую текста. Чтение как воссоздание структуры текста в читательском сознании. Психологические аспекты понимания текста. Психологическое тестирование индивидуальных и групповых свойств. Психология взаимоотношений читателя и текста. Понимание текста как рефлексивный процесс, особенности его механизма и работы. Общая структура процесса понимания. Понимание как способность прогнозировать. Осмысление и его компоненты. Процесс восприятия художественного произведения. Стадии восприятия художественного произведения. Ориентиры для вхождения в текст. Факторы, характеризующие восприятие художественного произведения. Соотношение сознательных и бессознательных механизмов восприятия книги. Книга как средство массовой коммуникации. Методы социально-психологического воздействия	<i>Устный опрос, тест</i>
3.	Социально-	Психологические основы принятия адекватного	<i>Устный опрос,</i>

	психологические аспекты управления издательской деятельностью. Чтение как культурное и социальное явление	управленческого решения. Статистико-прогностический и творческий аспекты принятия издательского решения. Проблемы стратегического планирования Разновидности стратегических ориентаций книгоиздателей. Проблемы маркетинга в условиях современного книжного рынка. Возрастные особенности читателя и их учет в организации издательской деятельности	<i>тест</i>
4.	Социально-психологические характеристики читателей	Социально-демографические и социально-психологические характеристики читателей. Основные демографические параметры: пол; возраст; национальная принадлежность; вероисповедание. Проблемы типологии читателей. Критерии дифференциации типов читателей. Социально-психологические условия формирования читателя. Читатель как объект психологического воздействия. Читательская деятельность как творческий процесс. Субъект и объект читательской деятельности. Виды чтения (по В.А. Бородину и С.М. Бородиной, А.А. Гречихину, О.А. Кузнецову и Л.Н. Хромову, М.Н. Куфаеву). Читательская установка. Мотивация. Внимание. Понимание. Механическое и смысловое запоминание	<i>Устный опрос, тест</i>
5.	Социологические исследования читательской аудитории	Организация и программа социологических исследований. Сбор социологической информации (анализ документов, опрос, наблюдение, эксперимент). Массовые исследования читательской аудитории. Генеральная и выборочная совокупность. Качество оценки генеральной совокупности по результатам выборочного исследования. Проблема надёжности измерения социальной информации. Статистические методы обработки информации. Измерение связей между признаками изучаемого явления. Способы обработки информации, возможности и специфика использования персональных компьютеров. Проблема интерпретации и обобщения данных социологического исследования. Работа с заказчиком.	<i>Устный опрос, тест</i>

Защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), тестирование (Т) и т.д.

2.3.3 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Не предусмотрены

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	Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	1. Головин, Н. А. Современные социологические теории : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. А. Головин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 461 с. https://biblio-online.ru/book/AA05C928-5FC6-4D8BADAF-6D4C55C0302C/sovremennye-sociologicheskie-teorii 2. Кравченко, А. И. Социология : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. И. Кравченко. — 4-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 389 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). https://biblioonline.ru/book/271CD108-E337-49B4-95F8-FF0BA69B7C6D/sociologiya 3. Волкова Е.А. Трансформация чтения студенческой молодежи [Текст] : монография / Е. А. Волкова. - Краснодар : [Изд-во ЮИМ], 2013. - 155 с. 4. Мелентьева Ю.П. Общая теория чтения [Текст] = Theory of reading / Ю. П. Мелентьева ; [Рос. акад. наук, Федеральное гос. бюджетное учреждение науки Науч. и издат. центр

		"Наука", Центр исслед. книжной культуры]. -Москва : Наука, 2015. 229 с. 5. Пранцова Г.В. Современные стратегии чтения: теория и практика. Смысловое чтение и работа с текстом [Текст] : [учебное пособие] / Г. В. Пранцова, Е. С. Романичева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ФОРУМ , 2015. - 367 с. 6. Кожанова В.Ю. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов. Кубанский государственный университет, 2017г
2	Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	1. Головин, Н. А. Современные социологические теории : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. А. Головин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 461 с. https://biblio-online.ru/book/AA05C928-5FC6-4D8BADAF-6D4C55C0302C/sovremennye-sociologicheskie-teorii 2. Кравченко, А. И. Социология : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. И. Кравченко. — 4-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 389 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). https://biblioonline.ru/book/271CD108-E337-49B4-95F8-FF0BA69B7C6D/sociologiya 3. Волкова Е.А. Трансформация чтения студенческой молодежи [Текст] : монография / Е. А. Волкова. - Краснодар : [Изд-во ЮИМ], 2013. - 155 с. 4. Мелентьева Ю.П. Общая теория чтения [Текст] = Theoryofreading / Ю. П. Мелентьева ; [Рос. акад. наук, Федеральное гос. бюджетное учреждение науки Науч. и издат. центр "Наука", Центр исслед. книжной культуры]. -Москва : Наука, 2015. 229 с. 5. Пранцова Г.В. Современные стратегии чтения: теория и практика. Смысловое чтение и работа с текстом [Текст] : [учебное пособие] / Г. В. Пранцова, Е. С. Романичева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ФОРУМ , 2015. - 367 с. 6. Кожанова В.Ю. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов. Кубанский государственный университет, 2017г
3	Реферат	1. Головин, Н. А. Современные социологические теории : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. А. Головин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 461 с. https://biblio-online.ru/book/AA05C928-5FC6-4D8BADAF-6D4C55C0302C/sovremennye-sociologicheskie-teorii 2. Кравченко, А. И. Социология : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. И. Кравченко. — 4-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 389 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). https://biblioonline.ru/book/271CD108-E337-49B4-95F8-FF0BA69B7C6D/sociologiya 3. Волкова Е.А. Трансформация чтения студенческой молодежи [Текст] : монография / Е. А. Волкова. - Краснодар : [Изд-во ЮИМ], 2013. - 155 с. 4. Мелентьева Ю.П. Общая теория чтения [Текст] = Theoryofreading / Ю. П. Мелентьева ; [Рос. акад. наук, Федеральное гос. бюджетное учреждение науки Науч. и издат. центр "Наука", Центр исслед. книжной культуры]. -Москва : Наука, 2015. 229 с. 5. Пранцова Г.В. Современные стратегии чтения: теория и практика. Смысловое чтение и работа с текстом [Текст] : [учебное пособие] / Г. В. Пранцова, Е. С. Романичева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ФОРУМ , 2015. - 367 с. 6. Кожанова В.Ю. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов. Кубанский государственный университет, 2017г

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,
- в форме аудиофайла,

– в печатной форме на языке Брайля.

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,

– в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

В ходе освоения курса «Психология и социология чтения» используются актуальные образовательные технологии с использованием современного технического оснащения и программного обеспечения учебного процесса: лекция-беседа, защита рефератов, семинары-презентации.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием личного кабинета.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Психология и социология чтения».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме доклада-презентации по проблемным вопросам, заданий и вопросов к семинарам и **промежуточной аттестации** в форме вопросов экзамену.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИУК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций; соблюдает нормы и установленные правила поведения в организации	Знает специфику психологических и социальных аспектов процесса письменной коммуникации	<i>Устный опрос, тест</i>	Вопрос на экзамене 1-36
		Умеет определять особенности психологического воздействия текста на читателей различного типа и при необходимости корректировать их		
		Владеет навыками анализа психологических и социологических аспектов письменного текста		
2	ИУК-4.3. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в	Знает социологические и психологические особенности различных читательских групп	<i>Устный опрос, тест</i>	Вопрос на экзамене 1-36
		Умеет адаптировать		

	общении с деловыми партнерами.	письменный текст под психологические и социальные особенности читателя		
		Владеет навыками редактирования текста, исходя из психологических и социальных особенностей аудитории		

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Введение в психологический практикум

- 1) Психологическая компетентность как предпосылка личного и профессионального успеха.
- 2) Принципы и методы получения психологических знаний.
- 3) Основы психологического здоровья человека.
- 4) Специфика мышления редактора.
- 5) Психолого-этические проблемы редакторской деятельности.
- 6) Психологическая специфика редакционного коллектива.

2. Быть главным редактором – дело творческое. Организационная психология.

1. Типы лидеров
2. Задачи организационной психологии.
3. Личностный подход к управленческой деятельности.
4. Групповой подход к анализу организационно-психологических эффектов.
5. Организационный подход к управлению коллективом
6. Стили управления персоналом.
7. Мотивация персонала.
8. Оптимизация режима и условий труда работников

3. Главный редактор журнала в условиях современного рынка – это лидер или менеджер»

1. Журналу нужен лидер, который видит, каким должен быть журнал.
2. Журналу нужно управление.
3. У редактора два комплекса задач и два разных набора навыков.

4. Введение в психологический практикум.

1. Прием клиента и установление первоначального контакта.
2. Выявление потребностей клиента и презентация услуг.
4. Типы собеседников. Характеристика доминантного, недоминантного, мобильного, регидного, экстраверта, интроверта типов собеседника и правила общения с ними.
5. Преодоление возражений клиента и завершение сделки. Практикум общения по телефону и через интернет.

5. Психология карьерного успеха в сервисной деятельности

1. Профессиональные стрессы в сервисной деятельности.
2. Конфликты в сервисной деятельности. Динамика конфликта в сервисной деятельности.
3. Общая схема речевого воздействия на собеседника. Типология речевых тактик.
4. Эффективные приемы воздействия на собеседника. Средства создания коммуникативного контакта. Уловки в деловом общении, основные группы уловок, необходимые для декодирования высказывания.
6. Невербальное общение и его особенности. Основные подсистемы невербального общения (пространственная и оптико-кинетическая, кинетико-конституциональная, экстралингвистическая и паралингвистическая).

6. Психологический практикум обслуживания клиентов. Профессиональные стрессы и конфликты в сервисной деятельности.

1. Типы неформальных группировок сотрудников и возможности влияния на них. Социально ролевые и профессионально-ролевые типы сотрудников.
2. Роли, необходимые для эффективной деятельности производственного коллектива.
3. Психологические модели управленческого поведения. Организационно-административные стили управления. Мотивационные стили управления.
4. Психологические механизмы мотивации персонала. Корректирующие стратегии ослабления мотива. Корректирующие стратегии усиления мотива.
5. Типы рассогласования мотивов и их преодоление. Имидж редактора.

Примерные тесты

1. Какая составляющая, согласно общепринятой в психологии точке зрения, не входит в понятие «компетентность»?
 - а) знания и умения;
 - б) стаж работы;**
 - в) навыки;
 - г) способы выполнения деятельности.
2. Наиболее эффективной психологической установкой является: а) «ты выиграл — я проиграл»; б) «я выиграл — ты проиграл»; в) «я проиграл — ты проиграл»; г) **«я выиграл — ты выиграл».**

3. Психологическая компетентность прежде всего заключается:

- а) в умении изучать другого человека;
- б) в умении изучать себя;
- в) в знании своего дела;
- г) в способности к усвоению культурных норм.

4. Аутопсихологическая компетентность прежде всего заключается:

- а) в умении изучать другого человека;
- б) в умении изучать себя;
- в) в знании своего дела;
- г) в способности к усвоению культурных норм.

5. Врачи, учителя, психологи-практики, юристы, социологи относятся к профессиям типа:

- а) «человек — знаковая система»;
- б) «человек — художественный образ»; в) «человек — техника»;
- г) «человек — человек».

6. В понятие «субъектность профессионала» не входит:

- а) активная ориентировка (в новой ситуации, в новом материале);
- б) владение приемами саморегуляции;
- в) интеграция своего профессионального пути; г) все вышеперечисленное входит в данное понятие.

7. Аффiliation предполагает наличие:

- а) гордости своей профессией;
- б) умения проявлять упорство и выполнять намеченные планы;
- в) потребности в установлении и сохранении добрых взаимоотношений с людьми;
- г) умения увидеть положительное во всех людях и во всех ситуациях.

8. К числу профессиональных психологических знаний и навыков специалиста сферы сервиса стоит отнести:

- а) способность удовлетворить потребность клиента;
- б) умение находить мотивы к приобретению услуги;
- в) умение аргументированно отвечать на возражения;
- г) все вышеперечисленное.

9. Всякие преувеличения в почерке указывают:

- а) на стремление человека выделиться, обратить на себя внимание;
- б) на самодовольство, хвастливость, ограниченность человека;
- в) на изворотливость, хитрость и умение приспосабливаться;
- г) на твердость, настойчивость и конфликтность человека.

10. Психологически познать человека:

- а) получить информацию о его психологических особенностях;
- б) понять внутреннее состояние;

в) понять поступки и поведение в различных ситуациях;

г) все варианты верны.

11. Понятие «человеческая психология» составляют:

а) познавательные процессы, состояния; б) свойства, отношения;

в) состояния и свойства;

г) познавательные процессы, состояния, свойства, отношения.

12. Познавательные процессы включают в

себя: а) ощущения, восприятия, внимание,

память;

б) ощущения, восприятия, внимание, память, воображение, мышление, речь;

в) ощущения, восприятия, внимание, умозаключение;

г) все варианты верны.

13. К психологическим состояниям относятся:

а) эмоции и мотивация;

б) темперамент;

в) характер;

г) ощущения, восприятие.

14. Сколько источников психологических знаний выделяет Р.С. Немов: а)

ни одного;

б) 5;

в) 22;

г) 4

15. Основные принципы исследования в психологии:

а) детерминизма, развития, связи деятельности и активности, тренинги; б) детерминизма, развития, объективности, связи сознания и деятельности, единства теории и практики, вероятностный подход;

в) связь теории и практики;

г) находятся в стадии разработки.

16. Сколько выделяют групп методов, по Б.Г. Ананьеву:

а) 4;

б) 5; г)

3; в) 2.

17. К

17. Психическое (психологическое) здоровье предполагает:

а) адекватность личностных проявлений (реакций) окружающей среде, внешним воздействиям;

б) критичность и возможность принимать нормы и правила социума;

в) пластичность в отношении из меняющихся жизненных обстоятельств и способность выстраивания (планирования) перспективы будущего;

г) все вышеперечисленное.

18. К объективным факторам, оказывающим негативное влияние на психическое и физическое здоровье человека, относятся:

- а) повышенная тревожность;
- б) низкий уровень адаптации;
- в) стрессовые факторы профессии;
- г) все вышеперечисленное.

19. Что из перечисленных факторов не относится к здоровому образу жизни: а) богатство и разнообразие положительных эмоций;

- б) экономическая и материальная независимость;
- в) низкая медицинская активность;
- г) высокая медицинская активность.

20. Какие мотивы лежат в основе формирования стиля здоровой жизни?

- а) самосохранение, справедливость, ощущение радости;
- б) возможность самосовершенствования, повышение социальной мобильности;
- в) сексуальная гармония и счастье;
- г) все вышеперечисленное.

21. Выигрыш в лотерее:

- а) делает людей более счастливыми;
- б) делает людей менее счастливыми;
- в) не влияет на ощущение счастья;
- г) продлевает человеку жизнь.

22. Правильным утверждением является:

- а) наличие детей не влияет в целом на ощущение счастья;
- б) более счастливыми являются многодетные семьи; в) более счастливыми являются семьи с одним ребенком; г) более счастливыми являются семьи с двумя детьми.

23. Чтобы быть более счастливым, рекомендуется отдавать предпочтение:

- а) деловым отношениям;
- б) близким отношениям;
- в) ролевым отношениям;
- г) статусным отношениям.

24. Счастливые люди отличаются тем, что они:

- а) не загадывают, как жить дальше, а просто живут;
- б) каждый день решают глобальные задачи;
- в) избегают принятия решений, пользуясь защитными механизмами;
- г) планируют свою жизнь, ставят себе глобальные цели и разбивают их на ежедневные задачи.

25. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук указывает на: а)

- б) безразличие;
- б) сильное волнение;

- в) желание главенствовать;
- г) напоминание о неравенстве.

Тест для самоконтроля № 2

1. Своеобразный поиск себя, своего пути — это:

- а) хобби;
- б) учеба;
- в) карьера;
- г) деятельность.

2. Что является основой карьерного успеха?

- а) успех фирмы;
- б) личный успех;
- в) успех коллектива;
- г) успех начальника.

3. Самый плодотворный и яркий период в женской карьере наступает в:

- а) 35-40 лет;
- б) 27-33 года;
- в) 25-30 лет;
- г) 40—45 лет.

4. К главным личностным качествам человека, обладающего высоким уровнем мотивации к карьере, не относится:

- а) самоэффективность;
- б) самоуважение;
- в) самооценка;
- г) самолюбие.

5. К какому типу профессиональной карьеры относится следующая характеристика: отличный специалист, пользуется заслуженным авторитетом у коллег и руководства, проходит последовательно все иерархические ступени в организации?

- а) «имитатор»;
- б) «мастер»;
- в) «скалолаз»; г) «муравей».

6. Какой вид карьерной стратегии предполагает продвижение вверх по иерархической лестнице, происходящее в форме периодических подъемов и спадов?

- а) внутриорганизационная карьера;
- б) непрерывно-прогрессивная карьера;
- в) специализированная карьера;
- г) прогрессивно-прерывистая карьера.

7. Какой вид карьерной стратегии характеризуется тем, что ее приверженцы готовы занять любую должность, а замещение должности часто происходит спонтанно?

- а) десантная карьера;

- б) типичная карьера;
- в) скоростная карьера; г)
- атипичная карьера.

8. На каком этапе профессиональной деятельности человек оценивает свою профессиональную карьеру как личностно-значимый факт и удовлетворен результатами собственной активности?

- а) на первом; б) на
- втором; в) на
- третьем; г) на
- четвертом.

9. Что является одним из решающих факторов жизненного успеха и счастья?

- а) выбор ценностей;
- б) выбор карьеры;
- в) выбор союзников;
- г) выбор вкусов.

10. Что предполагает краткое сообщение, адресованное конкретному чиновнику, в котором содержится главная цель обращения претендента на вакантную должность?

- а) аппликационное письмо;
- б) собеседование;
- в) резюме;
- г) интервью.

11. Что, согласно, мнению 99% руководителей, служит помехой в продвижении человека по службе?

- а) принципиальность;
- б) молчаливость;
- в) неграмотность;
- г) конфликтность.

12. Интервью, форма которого не определена заранее:

- а) неформальное интервью;
- б) стрессовое интервью;
- в) интервью из корзины;
- г) групповое интервью.

13. Чего не следует делать для благоприятного исхода интервью?

- а) выглядеть опрятно;
- б) начинать беседу с вопроса о зарплате;
- в) использовать крепкое рукопожатие;
- г) избегать многословия.

14. В каких отношениях следует быть с коллегами?

- а) заискивать перед ними;
- б) доверять все секреты;
- в) сохранять определенную дистанцию;
- г) соперничать.

15. Что не относится к вынужденным причинам смены работы?
- а) неудовлетворенность профессией;
 - б) подсиживание сотрудников;
 - в) банкротство предприятия;
 - г) сокращение штатов.
16. Психологические притеснения, преимущественно групповые, работника со стороны работодателя или других работников, включающие в себя постоянные негативные высказывания, постоянную критику в адрес работника, его социальную изоляцию внутри организации и т. п.:
- а) давление;
 - б) моббинг;
 - в) обострение;
 - г) мониторинг.
17. С какой целью в большинстве случаев осуществляются гонения на работника?
- а) с целью получения денег;
 - б) с целью занять его место;
 - в) с целью выполнения им дополнительных заданий;
 - г) с целью его принуждения к уходу из организации.
18. Тип агрессора, постоянно нападающего и критикующего жертву, относящегося к ней предвзято, придирающегося к любой мелочи и порождающего у нее сомнение в своей компетентности:
- а) «двуглавый змей»; б) «кричащая Мими»;
 - в) «постоянный критик»; г) «привратник».
19. В чем заключается правило «Мы не золотые червонцы, чтобы всем нравиться»?
- а) ставка на человеческие отношения;
 - б) концентрация на содержании информации;
 - в) защита завоеванных позиций;
 - г) чиновничество.
20. Какое правило не относится к правилам поведения на заседаниях и совещаниях? а) говорите «мы»;
- б) никогда не говорите о себе плохо;
 - в) просите слова в каждой дискуссии;
 - г) во время заседаний скрывайте свои мысли.
21. Что значит «устанавливать другим границы их выступлений»?
- а) засекают время выступления;
 - б) незамедлительно реагировать на отрицательные высказывания;
 - в) корректировать тексты выступлений;
 - г) комментировать сказанное.
22. Если хотите удивить коллег своей компетентностью, всегда используйте в качестве аргумента или иллюстрации своих выступлений:

а) наглядные примеры;
б) презентацию; в) ссылки
на авторитетов; г) цифры и
статистику.

23. Что особенно ценится карьеристами? а)
заработная плата;
б) любовь начальника;
в) независимость и индивидуальный успех;
г) устранение соперника.

24. Как расценивает свой проигрыш успешный карьерист?
а) как следствие стечения обстоятельств;
б) как судьбу;
в) как результат собственных ошибок;
г) как козни коллег.

25. Что означает принцип «говорите «Да»»? а) нужно
быть «каждой бочке затычкой»; б) соглашаться на
все, о чем бы вас ни попросили; в) принимать
предложения личного характера;
г) соглашаться на выполнение заданий, которые связаны с ответственностью.

26. В каком случае можно решиться на серьезный риск?
а) если вы испытываете финансовые трудности;
б) если вы занимаете низкий статус в профессиональной иерархии;
в) если вы уже встали на ноги;
г) если вы «на волоске» от увольнения.

27. К какому типу союзников можно отнести коллегу, с которым можно обмениваться
мыслями, идеями и планами на неформальном уровне,
а) «отец»; б)
«супруг»;
в) «секретарь»; г)
«ребенок».

28. Как завоевать расположение коллеги?
а) делать его работу;
б) приглашать на обед; в) задавать
много вопросов; г) рассказывать о
личной жизни.

29. Что может стать результатом похода в кафе с коллегами? а)
появление союзника;
б) уважение начальника;
в) откровенность коллег;
г) увольнение с работы.

30. Чего не следует делать, чтобы не задевать самолюбие деловую репутацию
начальника?

- а) регулярно и своевременно информировать начальника;
- б) никогда не говорите ему, что он не прав;
- в) меньше проявлять эмоции;
- г) давать советы.

Тест для самоконтроля № 3

1. С чего начинается психологическая культура обслуживания клиента? а)
с яркого, привлекательного предложения услуги клиенту;
б) с доброжелательного приема;
в) с создания благоприятного психологического климата;
г) с изучения менеджером цели пребывания клиента.
2. Какими методами нельзя пользоваться при работе с клиентами? А)
положительные отзывы о клиенте
б) комментировать выбор клиента;
в) обделять вниманием клиента;
г) прибегать к спору с клиентом.
3. Выберите правильный способ ухода от конфликта с клиентом:
а) извинение со стороны менеджера;
б) комплимент на фоне самокритики;
в) умение правильно доказать клиенту свою правоту;
г) прямым поведением дать клиенту понять, что он не прав.
4. Что такое конгруэнтность менеджера? а)
показатель его искренности; б) показатель
его трудолюбия; в) показатель внешнего
вида менеджера;
г) умение правильно преподнести клиенту информацию.
5. В чем заключается сущность пейсинга?
а) услужливость и гостеприимство; б) пассивное
отношение к работе; в) пренебрежительное
отношение к коллегам;
г) стремление показать клиенту, что Вы понимаете его чувства.
6. Способность менеджера создать о себе хорошее впечатление:
а) не играет роли;
б) играет лишь малую роль; в) один
из решающих факторов;
г) индивидуально для каждого клиента.
7. Подстройка под тон голоса и темп речи клиента:
а) помогает установить доверительные отношения;
б) вызывает удивление со стороны клиента;
в) один из важных способов при работе с клиентом;

г) отпугивает клиента.

8. Техника подстраивания под клиента:

- а) эффективна на практике;
- б) не приносит результатов; в) существует в теории, а не на практике; г) отпугивает клиента.

9. Выберите правильную типологию клиентов:

- а) аналитик, энтузиаст, активист, добряк;
- б) оптимист, пессимист, энтузиаст, активист;
- в) творец, изобретатель, оптимист, пессимист;
- г) все ответы верны.

10. Какие два параметра поведения положены в основу типологии клиентов?

- а) активность и эмоциональная отзывчивость;
- б) доброта и зло; в) характер и темперамент; г) обида и навязчивость.

11. Работнику сферы сервиса следует:

- а) поддерживать иллюзию знакомства и дружеского общения;
- б) быть энергичным и сразу от беседы переходить к делу; в) быть лаконичным;
- г) говорить быстро и достаточно громко.

12. Что является основой психодиагностики внутреннего состояния клиента?

- а) голос, дыхание клиента, манера говорить;
- б) внешний вид, опрятность;
- в) способность правильно изложить свою мысль в данный момент времени;
- г) финансовое положение клиента.

13. Какие приемы привлечения внимания вы знаете?

- а) особенности клиента, особенности фирмы, новинки;
- б) дыхание, голос;
- в) вежливость;
- г) качество предлагаемых услуг.

14. Что входит в понимание приема привлечения внимания «если...то»?

- а) менеджер сосредоточивает внимание на преимуществах, которые дает фирма;
- б) менеджер рассказывает о новинках;
- в) договоренность о точном времени встречи; г) установка внимания между менеджером и клиентом.

15. Что является одной из центральных проблем психологии продаж? а)

- а) проверка финансового состояния клиента;
- б) завоевание внимания клиента;
- в) проверка вменяемости клиента;
- г) умение клиента правильно изложить суть своих желаний.

16. Что подразумевается под приемом «вовлечение (клиента) в процесс»?

- а) вовлечение клиента в процесс разработки услуг;
- б) приглашение клиента к совместной деятельности;
- в) предложение менеджера о заказе билета на самолет клиенту;
- г) просьба менеджера о помощи при заполнении необходимой документации.

17. Выберите правильный способ ускорения продаж:

- а) реклама услуг фирмы;
- б) навязчивое предложение услуги клиенту;
- в) речевая конструкция, где предложение услуги и выгода слиты воедино;
- г) постепенное снижение цен на услуги.

18. Система трудовых операций и полезных действий, осуществляемых производителем сервисного продукта для удовлетворения запросов потребителя:

- а) обслуживание;
- б) аффилиация;
- в) конгруэнтность;
- г) пейсинг.

19. В настоящее время в бизнесе главным фактором конкуренции фирм является:

- а) качество сервиса;
- б) количество услуг;
- в) ассортимент предложений;
- г) стоимость услуг.

20. Какой из перечисленных факторов менее всего влияет на уровень обслуживания клиентов?

- а) квалификация персонала; б) метод продажи;
- в) доброжелательность;
- г) внешний вид клиента.

21. Главный фактор, влияющий на способ установления психологического контакта с клиентом:

- а) наличие комфортабельного офиса;
- б) психологический тип клиента, а также цель его визита;
- в) цель визита клиента;
- г) метод продажи.

22. Что препятствует созданию доброжелательной атмосферы в обслуживании?

- а) престиж фирмы;
- б) дефицит времени; в) незнание сленга; г) месторасположение фирмы.

23. Что понимается под предвзятым слушанием?

- а) заранее знать, что может сказать человек;
- б) слышать только то, что хотим слышать; в) думать о чем-то другом;
- г) все ответы верны.

24. Простейший прием, заключающийся в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, называется:
- а) эмпатическое слушание;
 - б) рефлексивное слушание;
 - в) нерефлексивное слушание;
 - г) избирательное слушание.
25. К какой категории вопросов относится данное высказывание: «Если мы пойдем вам навстречу, вы пойдете нам навстречу?»
- а) вопрос-мнение;
 - б) наводящий вопрос;
 - в) обоснованный вопрос;
 - г) вопрос-заявление.
26. Выберите правильное определение термина «внушение»:
- а) метод, способствующий некритическому восприятию внешней информации
 - б) метод понимания важности позитивного мышления;
 - в) метод, основанный на использовании метафор и эпитетов;
 - г) внутреннее состояние человека, оказавшегося в тупиковой ситуации.
27. К какому методу презентации услуг относится следующее высказывание: «Я не стану вас убеждать, я только приведу вам один факт»?
- а) использование цифр и фактов;
 - б) использование специальных терминов;
 - в) использование метафор и эпитетов;
 - г) использование сравнений.
28. Какой вид слушания отличается от рефлексивного только установкой?
- а) избирательная;
 - б) предвзятое;
 - в) нерефлексивное;
 - г) эмпатическое.
29. Назовите технику, часто используемую для устранения возражений? а)
- «если..., то...»;
 - б) «бумеранг»;
 - в) «ссылки на авторитетных людей»; г) «особенности клиента».
30. Фирма заинтересована в том, чтобы клиент был удовлетворен предоставляемыми услугами, потому что это:
- а) обеспечивает возможность последующего взаимодействия;
 - б) способствует установлению положительного психологического контакта; 28-г. 2 в) создает положительный психологический климат в фирме;
 - г) внушает клиенту сознание его собственной значимости.

1. Когда у работника нет внутренних ресурсов для достижения того уровня успеха профессиональной деятельности, на который он рассчитывает, то налицо:
а) стресс конкуренции;
б) стресс достижения; в) стресс успеха; г) информационный стресс.
2. Если после свершения значимого события у человека наступает состояние «обесмысливания» того, что осуществилось, то значит у человека:
а) эмоциональный стресс;
б) стресс достижения; в) стресс успеха; г) информационный стресс.
3. Состояние, когда человек совершенно теряет интерес к своей работе: а)
профессиональный стресс;
б) синдром опустошения;
в) умственное помешательство;
г) коммуникативный стресс.
4. Столкновением противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций называется:
а) конфликт;
б) аффилиация;
в) конгруэнтность;
г) агрессия.
5. Что лежит в основе конфликта?
а) разный социальный статус и образование;
б) отсутствие согласия;
в) возраст;
г) деньги.
6. Выберите отрицательные функции конфликтов:
а) отодвижение на второй план других конфликтов;
б) тенденция к углублению и расширению;
в) опыт решения трудных ситуаций;
г) устранение противоречий.
7. Сколько уровней проявления конфликтов в сервисе выделяют психологи? а)
восемь;
б) семь;
в) три;
г) пять.
8. Сколько по времени обычно затрачивается менеджером на улаживание конфликта в работе?
а) 25%;
б) 50%;

в) 10%; г)
5%.

9. Выберите причины, из-за которых часто возникают конфликты в сервисе: а)
психологическая несовместимость партнеров по обслуживанию;
б) слабая эргономичность рабочих мест;
в) различия в манере поведения;
г) все варианты верны.

10. В чем главная особенность конфликта? а)
конгруэнтность;
б) неизвестность результатов конфликта;
в) втягивание в конфликтный процесс новых участников;
г) аффилиация.

11. Укажите основные виды конфликтов, если за основу деления взяты их последствия:
а) межличностные;
б) межгрупповые;
в) между личностью и группой;
г) конструктивные, деструктивные.

12. Разрешение каких конфликтов приводит деятельность фирмы на новый, более
высокий уровень развития?
а) конструктивные;
б) деструктивные;
в) межличностные;
г) внутриличностные;

13. Сколько обычно выделяют основных типов конфликтов?
а) семь;
б) четыре;
в) восемь;
г) три.

14. Какой тип конфликтов наиболее распространен?
а) межличностный;
б) внутриличностный;
в) между личностью и группой;
г) межгрупповой.

15. Внутреннее состояние человека, оказавшегося в тупиковой, с его точки зрения,
ситуации, называется:
а) агрессия;
б) конгруэнтность;
в) аффилиация;
г) кризис.

16. Сколько типов кризиса выделяют согласно методике, предложенной «Российской
ассоциации телефонной экстренной психологической помощи»?
а) 10

б)15

в)13

г)18

17. К какому типу конфликтов относится данная ситуация: «Сотрудник службы охраны, выполняя свои обязанности, может не прислушиваться к требованиям ношения одежды вопреки уставу фирмы»?

а) взаимозависимость обязанностей;

б) ограниченность ресурсов;

в) противоречивость потребностей, желаний, целей или ценностей;

г) нецелесообразный контроль.

18. Сколько типов возмутителей выделяет английский исследователь Роберт Брамсон? а)

три;

б) семь;

в) пять; б) восемь.

19. Укажите название иллюзии, заставляющей людей развивать конфликт на почве несоответствия желаний:

а) «Плохой человек»;

б) «Выиграл-проиграл»; в)

«Самооправдание»;

г) «Зеркальное восприятие».

20. С чего начинается конфликт?

а) с предконфликтной ситуации; б) с

переговоров;

в) с драки;

г) все варианты верны.

21. Формальный повод, необходимый для начала явного противоборства:

а) резидент;

б) прецедент;

в) сам клиент;

г) инцидент.

22. Что предполагает завершающий этап развития конфликта?

а) инцидент;

б) кульминация;

в) переговоры;

г) все варианты верны

23. Каким правилом следует воспользоваться для предотвращения конфликта, если его причиной стала психологическая несовместимость двух людей?

а) проявляйте самообладание;

б) соблюдай дистанцию;

в) уважайте себя и других;

г) будьте доброжелательны.

24. Деструктивные конфликты приводят к:

- а) более высокому уровню развития;
- б) снижению эффективности деятельности предприятия;
- в) оба варианта верны;
- г) оба варианта неверны.

25. Существует такой тип конфликтов в фирме, как:

- а) вертикальные;
- б) горизонтальные;
- в) смешанные;
- г) все варианты верны.

26. Кризис лишения относится к утрате:

- а) силы воли;
- б) человека;
- в) всего, кроме человека;
- г) свободы.

27. К агрессивным возмутителям спокойствия не относятся (по Р. Брамсону):

- а) «мины»;
- б) «танки»;
- в) «взрывники»; г) «снайперы».

28. Какого типа инициаторов конфликтов не существует (по Р. Брамсону)?

- а) агрессивные;
- б) нерешительные;
- в) пассивные;
- г) безответственные.

29. Формой конфликтного поведения является:

- а) активно-конфликтная;
- б) пассивно-конфликтная;
- в) конфликтно-компромиссная;
- г) все ответы верны.

30. На сколько фаз образно делят процесс конфликта на стадии его развития?

- а) на три;
- б) на четыре;
- в) на пять;
- г) на шесть.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен/зачет)

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Главный редактор – лидер или менеджер.
2. Творческий процесс.

3. Типы лидеров: «великий диктатор», «нерешающий», «общий друг».
4. Должностные обязанности редактора.
5. Организационная психология - отрасль прикладной психологии.
6. Личностный подход в управленческой деятельности.
7. Психологическая структура личности и возможности корректирующего влияния на человека.
8. Пол, возраст. И профессиональная деятельность.
9. Тип нервной системы и профессиональная деятельность.
10. Темперамент и профессиональная деятельность.
11. Групповой подход к анализу организационно-психологических эффектов.
12. Типы неформальных группировок сотрудников и возможности влияния на них.
13. Социально ролевые и профессионально-ролевые типы сотрудников.
14. Роли, необходимые для эффективной деятельности производственного коллектива.
15. Психологические модели управленческого поведения.
16. Социально-психологические стили управления.
17. Организационно-административные стили управления.
18. Мотивационные стили управления.
19. Психологические механизмы мотивации персонала.
20. Корректирующие стратегии ослабления мотива.
21. Корректирующие стратегии усиления мотива.
22. Типы рассогласования мотивов и их преодоление.
23. Физиологические и психологические признаки утомления работника.
24. Оптимизация режима и условий труда работников.
25. Психологический комфорт рабочего места.
26. Структура рабочего места в организации.
27. Стресс на рабочем месте и его преодоление.
28. Карьера и успех деятельности специалиста сферы сервиса.
29. Выбор карьеры специалиста сферы сервиса.
30. Практические рекомендации по построению карьеры в сфере сервиса.
31. Прием клиента и установление первоначального контакта.
32. Выявление потребностей клиента и презентация услуг.
33. Преодоление возражений клиента и завершение сделки.
34. Практикум общения по телефону и через Интернет.
35. Профессиональные стрессы в сервисной деятельности.
36. Конфликты в сервисной деятельности. Динамика конфликта в сервисной деятельности

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки

	профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации 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.

5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1. Учебная литература

1. Головин, Н. А. Современные социологические теории : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. А. Головин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. :Издательство Юрайт, 2018. — 461 с.<https://biblio-online.ru/book/AA05C928-5FC6-4D8BADAF-6D4C55C0302C/sovremennye-sociologicheskie-teorii>

2. Кравченко, А. И. Социология : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. И. Кравченко. — 4-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 389 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). <https://biblioonline.ru/book/271CD108-E337-49B4-95F8-FF0BA69B7C6D/sociologiya>

3. Волкова Е.А. Трансформация чтения студенческой молодежи [Текст] :

монография / Е. А. Волкова. - Краснодар : [Изд-во ЮИМ], 2013. - 155 с.

4. Мелентьева Ю.П. Общая теория чтения [Текст] = Theoryofreading / Ю. П. Мелентьева ; [Рос. акад. наук, Федеральное гос. бюджетное учреждение науки Науч. и издат. центр "Наука", Центр исслед. книжной культуры]. - Москва : Наука, 2015. 229 с.

5. Пранцова Г.В. Современные стратегии чтения: теория и практика. Смысловое чтение и работа с текстом [Текст] : [учебное пособие] / Г. В. Пранцова, Е. С. Романичева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ФОРУМ , 2015. - 367 с.

5.2. Периодическая литература

Указываются печатные периодические издания из «Перечня печатных периодических изданий, хранящихся в фонде Научной библиотеки КубГУ» <https://www.kubsu.ru/ru/node/15554>, и/или электронные периодические издания, с указанием адреса сайта электронной версии журнала, из баз данных, доступ к которым имеет КубГУ:

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect www.sciencedirect.com
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals <https://www.nature.com/siteindex/index.html>
12. Springer Nature Protocols and Methods <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
13. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
14. zbMath <https://zbmath.org/>
15. Nano Database <https://nano.nature.com/>
16. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
17. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
18. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. Американская патентная база данных <http://www.uspto.gov/patft/>
2. Полные тексты канадских диссертаций <http://www.nlc-bnc.ca/thesescanada/>
3. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
4. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
5. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
6. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
7. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
9. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
10. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
11. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
12. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
13. Образовательный портал "Учеба" <http://www.uceba.com/>;
14. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы http://xn--273--84d1f.xn--plai/voprosy_i_otvety

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru;>
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

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

Важно проводить дополнительную работу с текстом конспекта лекции: внимательно прочитать его, восполнить пропуски; дополнить записи материалами из других источников, рекомендованных преподавателем. Необходимо систематически готовиться к практическим (семинарским) занятиям, изучать рекомендованные к прочтению статьи и другие материалы. Методический материал обеспечивает рациональную организацию самостоятельной работы студентов на основе систематизированной информации по темам практических занятий курса.

Семинар предназначен для углубленного изучения дисциплины и овладения методологией применительно к особенностям изучаемой отрасли науки. При подготовке к семинарским занятиям следует использовать основную литературу из представленного списка, а также руководствоваться приведенными указаниями и рекомендациями. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке. На семинарских занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике семинарских занятий.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию: 1.

Проработать конспект лекций.

2. Прочитать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу.

3. Ответить на вопросы плана семинарского занятия. 4.

Выполнить домашнее задание.

5. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

Самостоятельная работа как вид деятельности студента многогранна. В качестве форм самостоятельной работы при изучении дисциплины «Социология чтения» предлагаются: - работа с научной и учебной литературой, подготовка к практическим занятиям; - написание реферата; - написание эссе; - подготовка к тестированию; - создание проекта-презентации; - подготовка к экзамену.

Задачи самостоятельной работы:

- обретение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на основании анализа текстов литературных источников и применения различных методов исследования;

- выработка умения самостоятельно и критически подходить к изучаемому материалу.

Технология самостоятельной работы должна обеспечивать овладение знаниями, закрепление и систематизацию знаний, формирование умений и навыков.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	Microsoft Windows 8, 10 "№73–АЭФ/223-ФЗ/2017 Соглашение Microsoft ESS 72569510"XX.11.2017 "Операционная система (Интернет, просмотр видео, запуск прикладных программ)" 2. Microsoft Microsoft Office Professional Plus "№73–АЭФ/223-ФЗ/2017 Соглашение Microsoft ESS 72569510"XX.11.2017 Текстовый редактор, табличный редактор,

		редактор презентаций, СУБД, дополнительные офисные инструменты, клиент электронной почты
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер Оборудование:	Microsoft Microsoft Windows 8, 10 "№73–АЭФ/223-ФЗ/2017 Соглашение Microsoft ESS 72569510"XX.11.2017 "Операционная система (Интернет, просмотр видео, запуск прикладных программ)" 2. Microsoft Microsoft Office Professional Plus "№73–АЭФ/223-ФЗ/2017Соглашение Microsoft ESS 72569510"XX.11.2017Текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, СУБД, дополнительные офисные инструменты, клиент электронной почты

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Microsoft Windows 8, 10 "№73–АЭФ/223-ФЗ/2017 Соглашение Microsoft ESS 72569510"XX.11.2017 "Операционная система (Интернет, просмотр видео, запуск прикладных программ)" 2. Microsoft Microsoft Office Professional Plus "№73–АЭФ/223-ФЗ/2017Соглашение Microsoft ESS 72569510"XX.11.2017Текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, СУБД, дополнительные офисные инструменты, клиент электронной почты
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.301)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по	Microsoft Microsoft Windows 8, 10 "№73–АЭФ/223-ФЗ/2017 Соглашение Microsoft ESS 72569510"XX.11.2017 "Операционная система (Интернет, просмотр видео, запуск прикладных программ)" 2. Microsoft Microsoft Office Professional Plus "№73–АЭФ/223-ФЗ/2017Соглашение Microsoft ESS 72569510"XX.11.2017Текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, СУБД, дополнительные офисные инструменты, клиент

	технологии Wi-Fi)	электронной почты
--	-------------------	-------------------