

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

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе,
качеству образования — первый
проректор

подпись

Хагуров Т.А.

«26» мая 2023 г.

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 2023

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 № 12 «15» мая 2023 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Абрамова Г.А.



подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры издательского дела, стилистики и медиаиндустрии
Протокол № 12 «15» мая 2023 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Абрамова Г.А.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета журналистики
протокол № 11-23 «25» мая 2023 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. Применяет методы командного взаимодействия; планирует и организует командную работу	Знает специфику планирования и организации психологических и социологических исследований читательской аудитории исследовательским коллективом
	Умеет координировать усилия различных специалистов в рамках социологических и психологических исследований взаимодействия медиатекстов и читательской аудитории
	Владеет навыками планирования и организации в рамках проведения психологических и социологических исследований аудитории
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 часов	Форма обучения			
		очная		очно-заочная	заочная
		3 семестр (часы)	X семестр (часы)	X семестр (часы)	2 курс (часы)
Контактная работа, в том числе:	38,3/38,3	38,3			10,3
Аудиторные занятия (всего):	34/34	34			6
занятия лекционного типа	16/16	16			4
лабораторные занятия					
практические занятия	18/18	18			2
семинарские занятия					
Иная контактная работа:					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4/4	4			4
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3/0,3	0,3			0,3
Самостоятельная работа, в том числе:	34/34	34			89
Тест	6/16	6			16
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.)	18/36	18			36
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	10/37	10			37
Подготовка к текущему контролю					
Контроль:					
Подготовка к экзамену	35,7/8,7	35,7			8,7
Общая трудоемкость	час.	108/108	108		108
	в том числе контактная работа	38,3/38,3	38,3		10,3
	зач. ед	3/3	3		3

2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 3 семестре (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

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые на 2 курсе (заочная форма обучения)

№	Наименование разделов (тем)	Всего	Количество часов			
			Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Организационная психология в практике работы редакции	15	1	-	-	14
2.	Индивидуальный подход к анализу организационно-психологических эффектов	16	1	-	-	15
3.	Анализ организационно-психологических эффектов в рамках редакций различной структуры	16	1	-	-	15
4.	Режим труда. Комфорт рабочего места. Психологическая специфика ненормированного труда	16	1	-	-	15
5.	Психологический практикум обслуживания клиентов. Психология карьерного успеха.	16	-	1	-	15
6.	Профессиональные стрессы и конфликты в практике внутриредакционных взаимоотношений	16	-	1	-	15
<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		95	4	2		89
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4				
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3				
Подготовка к текущему контролю		8,7				
Общая трудоемкость по дисциплине		108	4	2		89

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.	<i>Конспект лекций</i>

		Психологические методы изучения читательского развития личности. Современные отечественные опыты разработки проблем психологии чтения.	
2.	Психологические аспекты процесса чтения. Психология воздействия книги на читателя. Библиотерапия	Соотношение цели чтения и его функций. Фазы процесса чтения. Социально-психологические факторы, оказывающие влияние на процесс чтения (социально-демографические, 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 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>Конспект лекций</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	<i>Конспект лекций</i>

	данных социологического исследования. Работа с заказчиком.	
--	--	--

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 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>Устный опрос, 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.	<i>Устный опрос, тест</i>

		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>Устный опрос, тест</i>

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. Кожанова В.Ю. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов. Кубанский государственный университет, 2017г. 2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин кафедры издательского дела, стилистики и медиаиндустрии, в том числе по организации самостоятельной работы студентов и проведения интерактивных форм занятий, утвержденные кафедрой издательского дела, стилистики и медиаиндустрии, протокол №10 от 20.05.2021 г.
2	Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	1. Кожанова В.Ю. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов. Кубанский государственный университет, 2017г. 2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин кафедры издательского дела, стилистики и медиаиндустрии, в том числе по организации самостоятельной работы студентов и проведения интерактивных форм занятий, утвержденные кафедрой издательского дела, стилистики и медиаиндустрии, протокол №10 от 20.05.2021 г.
3	Реферат	1. Кожанова В.Ю. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов. Кубанский государственный университет, 2017г. 2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин кафедры издательского дела, стилистики и медиаиндустрии, в том числе по организации самостоятельной работы студентов и проведения интерактивных форм занятий, утвержденные кафедрой издательского дела, стилистики и медиаиндустрии, протокол №10 от 20.05.2021 г.
4	Тест	1. Кожанова В.Ю. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов. Кубанский государственный университет, 2017г. 2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин кафедры издательского дела, стилистики и медиаиндустрии, в том числе по организации самостоятельной работы студентов и проведения интерактивных форм занятий, утвержденные кафедрой издательского дела, стилистики и медиаиндустрии, протокол №10 от 20.05.2021 г.

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. Применяет методы командного взаимодействия; планирует и организует командную работу	Знает специфику планирования и организации психологических и социологических исследований читательской аудитории исследовательским коллективом	<i>Устный опрос, тест</i>	Вопрос на экзамене 1-36
		Умеет координировать усилия различных специалистов в рамках социологических и психологических исследований взаимодействия медиатекстов и		

		читательской аудитории		
		Владеет навыками планирования и организации в рамках проведения психологических и социологических исследований аудитории		
2	ИУК-4.3. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.	Знает социологические и психологические особенности различных читательских групп	<i>Устный опрос, тест</i>	Вопрос на экзамене 1-36
		Умеет адаптировать 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) **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) нереплексивное 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) нереплексивное;
- 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.

Тест для самоконтроля № 4

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 не стадии его развития?

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

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ИУК-3.1. Применяет методы командного взаимодействия; планирует и организует командную работу

ИУК-4.3. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.

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

Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:

ИУК-3.1. Применяет методы командного взаимодействия; планирует и организует командную работу

ИУК-4.3. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами.

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 вузов / Н. А. Головин. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 461 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/489158> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-07033-0. - Текст : электронный.

2. Кравченко, А. И. Социология : учебник и практикум для вузов / А. И. Кравченко. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2021. - 389 с. - URL: <https://urait.ru/bcode/468509> - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-02557-6. - Текст : электронный.

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.

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):

ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/> ООО «ЭБС ЛАНЬ» Контракт № 1011/2022/4 от 01 декабря 2022 г.

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru ООО «Директ-Медиа» Договор № 1011/2022/3 от 05 декабря 2022 г.

ОП «Юрайт» <https://urait.ru/> ООО Электронное издательство «Юрайт» Договор № 1011/2022/2 от 29 ноября 2022 г.

ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru> ООО «КноРус медиа» Договор № 1011/2022/9 от 06 декабря 2022 г.

ЭБС «ZNANIUM» www.znanium.com ООО «ЗНАНИУМ» Договор № 1011/2022/5 от 30 ноября 2022 г.

Профессиональные базы данных

1. Scopus <http://www.scopus.com/>
2. ScienceDirect <https://www.sciencedirect.com/>
3. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
4. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
5. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
6. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>

7. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>
8. База данных CSD Кембриджского центра кристаллографических данных (CCDC) <https://www.ccdc.cam.ac.uk/structures/>
9. Springer Journals: <https://link.springer.com/>
10. Springer Journals Archive: <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals: <https://www.nature.com/>
12. Springer Nature Protocols and Methods: <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
13. Springer Materials: <http://materials.springer.com/>
14. Nano Database: <https://nano.nature.com/>
15. Springer eBooks (i.e. 2020 eBook collections): <https://link.springer.com/>
16. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
17. 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. КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru/>;
2. Американская патентная база данных <http://www.uspto.gov/patft/>
3. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
4. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
5. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
8. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
9. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
10. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
11. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>;
12. 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. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web>
2. Электронная библиотека трудов ученых КубГУ <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/UserEntry?Action=ToDb&idb=6>
3. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
4. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://infoneeds.kubsu.ru/>
5. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru;>
6. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
7. 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 предназначается 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 и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Аудитории 304, 305, 306, 408 (переносное оборудование (ноутбук, проектор), комплект учебной мебели, доска учебная) Аудитории: 304, 305, 306, 408 (переносное оборудование (ноутбук, проектор), комплект учебной мебели, доска учебная)	Microsoft Office, Photoshop, InDesign, Антивирус Касперский
---	---	---

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)	
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 технологии Wi-Fi)	Microsoft Office, Photoshop, InDesign, Антивирус Касперский