

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Психологический практикум Б1.В.ДВ.10

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Хакимзянов Р.Н.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Попов Л. М.

Протокол заседания кафедры No _____ от "_____" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No _____ от "_____" _____ 201__ г

Регистрационный No 94993218

Казань
2018

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) старший преподаватель, к.н. Хакимзянов Р.Н. кафедры психологии личности Институт психологии и образования ,
Ruslan.Khakimzyanov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Основная цель - развитие компетентности в сфере общения в единстве трех сторон общения: коммуникативной, перцептивной, интерактивной.

Цели дисциплины:

возрастание самосознания участников;

увеличение чувствительности к характеру взаимоотношений в группе, поведению других, связанное с восприятием более полного ряда коммуникативных стимулов, получаемых от других людей;

развитие навыков поведения с окружающими в манере сотрудничества и зависимости;

развитие диагностических умений в сфере межличностных отношений, умений успешно вмешиваться во внутригрупповые и межгрупповые ситуации, разрешать конфликты.

Задачи дисциплины:

приобретение знаний в области психологии личности, группы, общения;

приобретение умений и навыков профессионально ориентированного общения (умение правильно построить деловую беседу, выслушать и понять собеседника, установить с ним контакт, умение участвовать или руководить дискуссией);

коррекция, формирование и развитие установок для успешного общения;

развитие способности адекватно и полно воспринимать и оценивать себя и других людей, а также - взаимоотношения, складывающиеся между людьми;

коррекция и развитие системы отношений личности;

создание условий для формирования у студентов профессионально важных норм поведения и общения, собственных представлений по реализации профессиональной роли;

формирование умения определять индивидуально-психологические особенности клиентов;

создание нового видения способов и форм взаимодействия с другими людьми и исполнения профессиональных ролей.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.10 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел ' Б3.Б.14 Профессиональный' основной образовательной программы 100100.62 Сервис и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Предназначена для студентов 2 курса (4 семестр)

Дисциплина относится к циклу Б3.ДВ1 Профессиональный цикл, дисциплина по выбору.

Дисциплина тесно связана с другими дисциплинами специальности 'Психология': Общей психологией, психологией общения, психологией управления персоналом. Относится к блоку дисциплин по выбору профессионального цикла.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-5 (профессиональные компетенции)	готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

1. должен знать:

теоретические основы психологического измерения; требования, предъявляемые к пользователям диагностических средств; способы классификации и оценки качества психологических средств измерения; способы классификации ситуаций измерения

2. должен уметь:

применять психологические методики различного типа (проведения, обработки и интерпретации результатов)

3. должен владеть:

навыками формирования диагностических батарей для решения конкретных прикладных задач; построения психологического портрета на основе комплексного исследования

4. должен демонстрировать способность и готовность:

применять полученные знания на практике

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 6 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Содержание и разновидности						

внешнего облика человека.

6

0

9

0

Тестирование

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Составляющие коммуникации.	6		0	9	0	Тестирование
3.	Тема 3. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг.	6		0	9	0	Тестирование
4.	Тема 4. Основы самопрезентации.	6		0	9	0	Тестирование
5.	Тема 5. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	6		0	9	0	Тестирование
6.	Тема 6. Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия.	6		0	9	0	Тестирование
	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	Зачет
	Итого			0	54	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Содержание и разновидности внешнего облика человека.

практическое занятие (9 часа(ов)):

Сбор информации о клиенте. Типология личности по особенностям восприятия. Понятие смысла и значения информации, передаваемой при общении. Психологические навыки "чтения" мимики, жестов, интонаций собеседника (клиента). Навыки определения психологического состояния партнера по общению (клиента) с опорой на пара- и экстралингвистические особенности речи, изменения мимики, пантомимики, мелкой моторики ("сигналинг"), вазомоторные проявления. Умение прогнозировать изменение психологического состояния и производить коррекцию через речевое и зрительное воздействие на собеседника. Диагностика и регуляция эмоционального состояния в аспекте отражения в нем мотивационно-потребностной сферы клиента. Потребитель услуг (клиент) как носитель определенных ожиданий, системы ценностей и установок. Умение выработать индивидуальную классификацию клиентов на основе собственного профессионального опыта.

Тема 2. Составляющие коммуникации.

практическое занятие (9 часа(ов)):

Вербальная и невербальная коммуникация. Виды и методы вербальной и невербальной коммуникации. Способы влияния на клиента. Проблемы в коммуникации.

Тема 3. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг.

практическое занятие (9 часа(ов)):

Влияние внешнего облика и речевого поведения работника социально-культурного сервиса и туризма на личность потребителя. Психологические особенности сервиса.

Тема 4. Основы самопрезентации.**практическое занятие (9 часа(ов)):**

Факторы и закономерности формирования первого впечатления. Имидж и его составляющие. Понятие об "образе Я". Психологические особенности восприятия и самовосприятия - проблемы адекватности. Создание оптимального образа ("имиджа") профессионального работника. Диагностика и корректировка ключевых паттернов этого образа (голос, осанка, походка, мимика, жесты и др.).

Тема 5. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.**практическое занятие (9 часа(ов)):**

Оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Экспресс-диагностика психологической напряженности. Навыки предупреждения эскалации психологического напряжения между субъектами коммуникации. Определение и реализация оптимальной стратегии разрешения конфликтной ситуации, в зависимости от индивидуально-психологических особенностей клиента.

Тема 6. Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия.**практическое занятие (9 часа(ов)):**

Понятие об индивидуально приемлемых стилях профессиональной деятельности и поведения. Профессии типа "человек-человек" как предикторы психосоматических и психологических расстройств, при отсутствии грамотной саморегуляции. Психологические основы регуляции своей жизнедеятельности и учет индивидуальных особенностей при планировании интенсивности, стиля и способов общения.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Содержание и разновидности внешнего облика человека.	6		подготовка к тестированию	9	тестирование
2.	Тема 2. Составляющие коммуникации.	6		подготовка к тестированию	9	тестирование
3.	Тема 3. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг.	6		подготовка к тестированию	9	тестирование
4.	Тема 4. Основы самопрезентации.	6		подготовка к тестированию	9	тестирование
5.	Тема 5. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	6		подготовка к тестированию	9	тестирование

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
6.	Тема 6. Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия.	6		подготовка к тестированию	9	тестирование
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Использование Интернет-ресурсов, электронных презентаций, проблемных лекций. Предусматриваются электронные презентации, разбор конкретных ситуаций для овладения понятийно-терминологическим аппаратом. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах составляет 66% аудиторных занятий. Занятия лекционного типа составляют 34% аудиторных занятий.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Содержание и разновидности внешнего облика человека.

тестирование , примерные вопросы:

Работа с психодиагностическим инструментарием

Тема 2. Составляющие коммуникации.

тестирование , примерные вопросы:

Работа с психодиагностическим инструментарием

Тема 3. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг.

тестирование , примерные вопросы:

Работа с психодиагностическим инструментарием

Тема 4. Основы самопрезентации.

тестирование , примерные вопросы:

Работа с психодиагностическим инструментарием

Тема 5. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.

тестирование , примерные вопросы:

Работа с психодиагностическим инструментарием

Тема 6. Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия.

тестирование , примерные вопросы:

Работа с психодиагностическим инструментарием

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Темы к зачету:

1. Психология продаж как составная часть технологии реализации турпродукта.
2. Морфологические признаки клиента как характеристика его психических свойств.
3. Атрибуты внешности клиента.
4. Мимика, жесты, пантомимика клиента как выражение его психического состояния.

5. Выражения глаз и типы взгляда клиента и турагента в их отношениях и позициях.
6. Психологические основы взаимодействия с клиентом.
Клиентурное поведение и его формирование.
7. Установление и развитие отношений с клиентом.
8. Коммуникативные основы профессионализма работника социально-культурного сервиса и туризма.
9. Техника презентации турпродукта в прямом контакте.
10. Коммуникативная культура и этика работника социально-культурного сервиса и туризма.

7.1. Основная литература:

- Психологический практикум и тренинг: профилактика насилия в семье и школе, Прикуль, Лариса Викторовна, 2009г.
- Психологический практикум, Рамендик, Дина Михайловна, 2008г.
- Психологический практикум, СЕРЕЖКИНА, Анна Евгеньевна; РОГОВ, Михаил Георгиевич, 2005г.
- Психодиагностика, Носс, Игорь Николаевич, 2013г.
- Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме, Солонкина, Ольга Витальевна; Рамендик, Дина Михайловна, 2004г.

7.2. Дополнительная литература:

- Экспресс-психодиагностика, Смирнова, Елена Тимофеевна, 2005г.
- Практическая психодиагностика, Государев, Николай Алексеевич, 2006г.
- Психодиагностика: коллекция лучших тестов, Истратова, Оксана Николаевна; Эксакусто, Татьяна Валентиновна, 2006г.
- Психология и психодиагностика личности: Теория, методы исследования, практикум, Реан, Артур, 2006г.
- Психодиагностика в управлении, Батаршев, Анатолий Васильевич, 2005г.

7.3. Интернет-ресурсы:

- <http://psychologi.net.ru/> - <http://psychologi.net.ru/>
- <http://psyfactor.org/> - <http://psyfactor.org/>
- <http://www.psychology.ru/> - <http://www.psychology.ru/>
- kpfu.ru - <http://old.kpfu.ru/zgate/cgi/zgate?present+9713+default+15+1+F+1.2.840.10003.5.102+rus>
- kpfu.ru - <http://old.kpfu.ru/zgate/cgi/zgate?present+9713+default+14+1+F+1.2.840.10003.5.102+rus>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Психологический практикум" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя,

включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Cre i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы

подключения: USB, audi, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко

управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам.

ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Для данной дисциплины материально-техническое обеспечение составляют: книги, Интернет-материалы, специально оборудованная аудитория с компьютером и техникой для показа презентаций, аудитория для проведения тренинга.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Хакимзянов Р.Н. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.