

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: Сервис недвижимости

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 94994718

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, 5 семестр.

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 Б.1.Б.10. 'Психодиагностика' основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

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:

основные теоретические положения о влиянии внешнего облика и речевого поведения работника социально-культурного сервиса и туризма на личность потребителя. Иметь представления о специфике вербальной и невербальной коммуникации.

2. должен уметь:

правильно распознавать индивидуальные особенности и психологическое состояние человека

в процессе общения;

3. должен владеть:

владеть навыками эффективного делового общения и взаимодействия, влияния на личность потребителя;

владеть навыками самоконтроля эмоций и рационального поведения в конфликте, управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия.

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 5 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	
	Тема 1. Содержание и						

разновидности внешнего облика человека.

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	Дискуссия
3.	Тема 3. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг.	6		0	9	0	Письменная работа
4.	Тема 4. Основы самопрезентации.	6		0	9	0	Реферат
5.	Тема 5. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	6		0	9	0	Кейс
6.	Тема 6. Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия.	6		0	9	0	Отчет
	Тема . Итоговая форма контроля	5		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)):

Содержание и разновидности внешнего облика человека. 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)):

Составляющие коммуникации. 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)):**

Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг. 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 деловой игре	9	Деловая игра
2.	Тема 2. Составляющие коммуникации.	6		подготовка к дискуссии	9	Дискуссия
3.	Тема 3. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг.	6		подготовка к письменной работе	9	Письменная работа
4.	Тема 4. Основы самопрезентации.	6		подготовка к реферату	9	Реферат
5.	Тема 5. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	6		Кейс	9	Кейс

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 отчету	9	Отчет
	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.

Деловая игра , примерные вопросы:

Деловая игра "Описание героев мультфильма по внешнему облику"

Тема 2. Составляющие коммуникации.

Дискуссия , примерные вопросы:

Киберкоммуникация (плюсы и минусы)

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

Письменная работа , примерные вопросы:

Работа с инструментами психологической диагностики

Тема 4. Основы самопрезентации.

Реферат , примерные вопросы:

Понятие психологический имидж

Тема 5. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.

Кейс , примерные вопросы:

Можно ли закрыть конфликтную ситуацию окончательно?

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

Отчет , примерные вопросы:

Отчет о проведении тренинга

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

1. Психодиагностика как наука. Области применения.
2. Предмет и задачи психодиагностики как науки.
3. Ситуация экспертизы и ситуация клиента в психодиагностике.
4. Классификация психодиагностических процедур.
5. Права и обязанности психолога-диагноста.

6. Субъекты и объекты диагностической деятельности.
7. Субъект-объектные отношения в деятельности психолога-диагноста.
8. Принцип ненанесения ущерба испытуемому в деятельности психолога-диагноста.
9. Принцип компетентности в деятельности психолога-диагноста.
10. Принцип беспристрастности в деятельности психолога-диагноста.
11. Принцип конфиденциальности в деятельности психолога-диагноста.
12. Принцип осведомленного согласия в деятельности психолога-диагноста.
13. Источники становления психодиагностики как науки.
14. Валидность как критерий качества методов психодиагностики.
15. Процедура определения валидности метода психодиагностики.
16. Надежность и объективность как критерии качества метода психодиагностики.
17. Процедура определения надежности и объективности методов психодиагностики.
18. Тесты специальных способностей.
19. Группы способностей и методы их исследования.
20. История исследования интеллекта.
21. Тесты интеллекта и варианты их интерпретации.
22. Основные принципы построения тестов интеллекта.
23. Понятия "интеллект", "умственный возраст" и "коэффициент интеллекта" в психодиагностике.
24. Методы исследования интеллекта в деятельности психолога-диагноста.
25. Методы исследования личности.
26. Опросники, виды опросников.
27. Требования к тестовым задачам и правила их формулирования.
28. Опросники черт личности, принципы их построения, достоинства и недостатки.
29. Типологические опросники в исследовании личности, принципы их построения, достоинства и недостатки.
30. Особенности использования и виды контрольных шкал в методах исследования личности.
31. Метод контент-анализа, определение и особенности применения.
32. Шкальные техники по типу семантического дифференциала, определение и особенности применения.
33. Индивидуально-ориентированные техники.
34. История развития проективного метода, его достоинства и недостатки.
35. Классификации проективных техник (конститутивные и конструктивные раскрыть более подробно).
36. Тест выбора цвета М.Люшера. Описание, достоинства и недостатки.
37. Классификации проективных техник (интерпретативные и катартические раскрыть более подробно).
38. Классификации проективных техник (экспрессивные и аддитивные раскрыть более подробно).
39. Принцип единства диагностики и коррекции в деятельности психолога-диагноста.
40. Организация работы психолога-диагноста с различными категориями испытуемых.
41. Группировка первичных данных эксперимента.
42. Сферы применения психодиагностических методик.

7.1. Основная литература:

1. Методологические основы психологии: Учебное пособие к практическим и семинарским занятиям для студентов психологических факультетов / Т.И.Чиркова - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=366333>
2. Носс И.Н. Психодиагностика: учебник для бакалавров, для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 'Психология' / И. Н. Носс. - Москва: Юрайт, 2013. - 439 с.
3. Бусыгина Н. П. Методология качественных исследований в психологии: Учебное пособие / Н.П. Бусыгина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. <http://znanium.com/catalog.php?item=tbk&code=83&page=2>
4. Психологический практикум и тренинг: профилактика насилия в семье и школе, Прикуль, Лариса Викторовна, 2009г.

7.2. Дополнительная литература:

- Психологический практикум и тренинг: профилактика насилия в семье и школе, Прикуль, Лариса Викторовна, 2009г.
- Валиуллина М.Е. Проективная психодиагностика. Графические тесты: особенности индивидуальной и групповой работы с испытуемыми / М. Е. Валиуллина. - Казань : Изд-во Казан. гос. ун-та, 2008. - 220 с.
- Общая и социальная психология: Учебник / М.И. Еникеев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НОРМА: ИНФРА-М, 2010. - 640 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=220529>
- Шарипов Ф. В. Педагогика и психология высшей школы [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ф. В. Шарипов. - М. : Логос, 2012. - 448 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=469411>
- Ишков, А. Д. Учебная деятельность студента: психологические факторы успешности [Электронный ресурс]: монография / А. Д. Ишков. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 224 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=466089>
- Носов С.С. Диагностика защитных механизмов: подход Фиби Крамер [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С. С. Носов, М. Ж. Абдукаримов. - М.: Флинта : Наука, 2011. <http://znanium.com/catalog.php?item=tbk&code=83&page=15>
- Евтух Т.В. Сборник задач по общей и социальной психологии / Сост. Т.В. Евтух. - М.: Флинта: МПСИ, 2008. <http://znanium.com/catalog.php?item=tbk&code=83&page=21>

7.3. Интернет-ресурсы:

- <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](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+15+1+F+1.2.840.10003.5.102+rus](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](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.

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 "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 Сервис недвижимости .

Автор(ы):

Хакимзянов Р.Н. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.