

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Набережночелнинский институт (филиал)
Автомобильное отделение



УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель
директора НЧИ КФУ

Симонова Л.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Психологический практикум Б1.В.ОД.9

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Автор(ы): Бурганова Н.Т.

Рецензент(ы): Шулаева М.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Хайруллин А. Г.

Протокол заседания кафедры No ____ от "____" _____ 20__ г.

Учебно-методическая комиссия Высшей инженерной школы (Автомобильное отделение) (Набережночелнинский институт (филиал)):

Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 20__ г.

Набережные челны
2018

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине/ модулю
 - 4.2. Содержание дисциплины
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. 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
 - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Бурганова Н.Т. (Кафедра социально-гуманитарных наук, Отделение юридических и социальных наук), NTBurganova@kpfu.ru

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

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-9	Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-4	Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен демонстрировать способность и готовность:

- Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
- Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.
- Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ОД.9 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис автотранспортных средств)" и относится к обязательным дисциплинам.

Осваивается на 2 курсе в 3 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) на 72 часа(ов).

Контактная работа - 10 часа(ов), в том числе лекции - 4 часа(ов), практические занятия - 6 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 58 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 4 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 3 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине/ модулю

N	Раздел дисциплины/ модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Ведение в психологический практикум.	3	2	2	0	20
2.	Тема 2. Внутреннее и внешнее поведение специалиста по сервису.	3	2	4	0	38
	Итого		4	6	0	58

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Ведение в психологический практикум.

Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к кому-либо. Общая характеристика возможностей и технологий практической психологии.

Тема 2. Внутреннее и внешнее поведение специалиста по сервису.

Внутреннее поведение: система взглядов и убеждений. Внешнее поведение: мимика, жесты, поза, походка, осанка, речь.

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

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года N301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации N14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Положение от 24 декабря 2015 г. ♦ 0.1.1.67-06/265/15 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Положение N 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Положение N 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент N 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент N 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент N 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 3			
	Текущий контроль		
1	Тестирование	ОК-4	1. Ведение в психологический практикум.
2	Реферат	ПК-4	2. Внутреннее и внешнее поведение специалиста по сервису.
	Зачет	ОК-4, ПК-4, ПК-9	

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 3					
Текущий контроль					
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	1
Реферат	Тема раскрыта полностью. Продемонстрировано превосходное владение материалом. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы высокая.	Тема в основном раскрыта. Продемонстрировано хорошее владение материалом. Используются надлежащие источники. Структура работы в основном соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы средняя.	Тема раскрыта слабо. Продемонстрировано удовлетворительное владение материалом. Используются источники и структура работы частично соответствуют поставленным задачам. Степень самостоятельности работы низкая.	Тема не раскрыта. Продемонстрировано неудовлетворительное владение материалом. Используются источники недостаточны. Структура работы не соответствует поставленным задачам. Работа несамостоятельна.	2
	Зачтено		Не зачтено		
Зачет	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		

6.3 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

Семестр 3

Текущий контроль

1. Тестирование

Тема 1

1. Столкновение несовместимых, противоположно-направленных тенденций, в сознании человека, в межличностных и межгрупповых отношениях, связанных с острыми негативными переживаниями называется?

- 1) конфликтом
- 2) характером
- 3) реакцией
- 4) действием

2. Высокая ориентация на себя, применение силовых методов для реализации своих интересов характерна для _____ как стиля поведения в конфликте.

- 1) подчинения
- 2) сочувствия
- 3) ухода
- 4) доминирования

3. Собеседник рассматривается личностью лишь как нужный и мешающий объект в _____ общении.

- 1) дружеском
- 2) групповой
- 3) доверительном
- 4) манипулятивном

4. Стилль руководства, характеризующийся властностью лидера, единоличием в принятии решения, называется:

- 1) демократическим
- 2) нейтральным
- 3) авторитарном
- 4) либеральным

5. Для определения совместимости с другими людьми не требуется такое качества характера, как:

- 1) терпимость
- 2) способность критично относиться к себе
- 3) доверие к людям
- 4) мечтательность

6. Установить соответствие. Характеристики стилей руководства:

- 1) голос руководителя ? решающий, запреты без снисхождения, с угрозой, с угрозой
- 2) Лидер в группе не дает указаний, дела в группе идут сами по себе
- 3) инструкции в форме предложений, все разделы работы обсуждаются

Стили руководства:

- а) демократический
- б) попустительский
- в) авторитарный

7. Немногочисленная общность людей, находящихся между собой в непосредственном личном общении и взаимодействии, называется _____ группой.

8. Понятие стресс означает:

- А) явление
- Б) истощение
- В) информация
- Г) напряжение

9. Процесс усвоения индивидом образцов поведения, психологических установок, социальных норм ценностей, знаний и навыков, позволяющих ему успешно функционировать в данном обществе, называется _____

10. Эустрессом называется стресс:

- А) разрушительный
- Б) мобилизующий
- В) болезнетворный
- Г) экстремальный

11. Человек чувствует себя уверенно, независимо, комфортно при _____ самооценке.

12. Воздействие на эмоционально-волевую сферу личности ? это механизм:

- А) внушение
- Б) убеждение
- В) заражение
- Г) паники

13. Человека, который пытается использовать оппонента, его способности и слабости как средство для достижения своих корыстных целей, называют _____.

14. Невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям ? это:

- А) убеждение
- Б) внушение
- В) заражение
- Г) подражание

15. Активная жизненная позиция человека ? это:

- А) внушение
- Б) подражание
- Г) убеждение
- Д) заражение

16. Взаимодействие людей друг с другом отражает сторону общения:
- А) коммуникативную
 - Б) интерактивную
 - В) перцептивную
17. Максимальное мышечное и психологическое расслабление составляет сущность метода _____.
18. Пусковой механизм конфликта:
- А) согласие с доводами партнера
 - Б) инцидент
 - В) прекращение общения
 - Г) недостаток общения
19. Когда к человеку предъявляют противоречивые требования, возникает конфликт:
- А) скрытый
 - Б) открытый
 - В) межличностный
 - Г) внутриличностный
20. Источник любого конфликта:
- А) расхождение интересов
 - Б) общность интересов
 - В) истинные предложения
21. Когда человек не отстаивает свои права, не сотрудничает ? это стиль:
- А) приспособления
 - Б) компромисса
 - В) уклонения
 - Г) конкуренции
22. Стиль приспособления рекомендуется в случае:
- А) желания сохранить хорошие взаимоотношения
 - Б) желание отстаивать свои интересы
 - В) потребность соперничества
23. Когда человек наделен властью и уверен в своей правоте, приемлем стиль:
- А) приспособления
 - Б) уклонения
 - В) сотрудничества
 - Г) конкуренции
24. Частичное удовлетворение потребностей друг друга характеризует стиль:
- А) сотрудничества
 - Б) приспособления
 - В) компромисса
 - Г) уклонения
25. Немедленное согласие с доводами партнера по общению ? амортизация:
- А) профилактическая
 - Б) опосредованная
 - В) непосредственная

2. Реферат

Тема 2

1. Психологический практикум как практический инструментальный специалиста сервиса.
2. Цели и задачи психологического практикума.
3. Место психологического практикума в структуре психологического знания.
4. Основные методы психологических исследований. Общее представление о методах в психологии.
5. Основные группы психологических методов: объективные и субъективные.
6. Основные типы психологических тестов.
7. Проективные тесты и эксперимент.
8. Внутреннее и внешнее поведение специалиста по сервису.
9. Общее представление о методах моделирования.
10. Методики профессиональные и методики для общего пользования.
11. Методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя.
12. Психология общения.
13. Психологическое воздействие и манипулятивное общение. Трансактный анализ.
14. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителями услуг.
15. Психология конфликта в сервисной деятельности.
16. Социально-психологический тренинг как средство формирования, развития и коррекции личности.

17. Психология мыслительной деятельности.
18. Основные термины дифференциальной психометрики.
19. Основные статические приемы и параметры, используемые для оценки качества психологических средств измерения.
20. Поведение потребителей. Потребители и рынок.
21. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей.
22. Внутренние факторы поведения потребителей.
23. Сущность и факторы покупательского поведения организаций.
24. Психодиагностическое поле личности потребителя.
25. Деловое общение, его виды и формы.
26. Психологические приемы влияния на партнера.
27. Психологические аспекты переговорного процесса.
28. Культура речи делового человека.
29. Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения.
30. Поведение человека в организации и типы сотрудников.
31. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.
32. Типология темперамента.
33. Акцентуации характера. Характеристика психосоциотипов.
34. Приемы изучения личности потребителя.
35. Закономерности формирования первого впечатления, эмпатия, эспетации (ожидание), общительность.
36. Главные психологические особенности потребителя.
37. Психология мыслительной деятельности.
38. Основные термины дифференциальной психометрики.
39. Основные статические приемы и параметры, используемые для оценки качества психологических средств измерения.
40. Поведение потребителей. Потребители и рынок.
41. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей.
42. Внутренние факторы поведения потребителей.
43. Сущность и факторы покупательского поведения организаций.
44. Психодиагностическое поле личности потребителя.
45. Деловое общение, его виды и формы.
46. Психологические приемы влияния на партнера.
47. Психологические аспекты переговорного процесса.
48. Культура речи делового человека.
49. Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения.
50. Поведение человека в организации и типы сотрудников.

Зачет

Вопросы к зачету:

1. Психологический практикум как практический инструментальный специалиста сервиса.
2. Цели и задачи психологического практикума.
3. Место психологического практикума в структуре психологического знания.
4. Основные методы психологических исследований. Общее представление о методах в психологии.
5. Основные группы психологических методов: объективные и субъективные.
6. Основные типы психологических тестов.
7. Проективные тесты и эксперимент.
8. Внутреннее и внешнее поведение специалиста по сервису.
9. Общее представление о методах моделирования.
10. Методики профессиональные и методики для общего пользования.
11. Методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя.
12. Психология общения.
13. Психологическое воздействие и манипулятивное общение. Трансактный анализ.
14. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителями услуг.
15. Психология конфликта в сервисной деятельности.
16. Социально-психологический тренинг как средство формирования, развития и коррекции личности.
17. Психология мыслительной деятельности.
18. Основные термины дифференциальной психометрики.
19. Основные статические приемы и параметры, используемые для оценки качества психологических средств измерения.
20. Поведение потребителей. Потребители и рынок.
21. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей.
22. Внутренние факторы поведения потребителей.
23. Сущность и факторы покупательского поведения организаций.

24. Психодиагностическое поле личности потребителя.
25. Деловое общение, его виды и формы.
26. Психологические приемы влияния на партнера.
27. Психологические аспекты переговорного процесса.
28. Культура речи делового человека.
29. Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения.
30. Поведение человека в организации и типы сотрудников.
31. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.
32. Типология темперамента.
33. Акцентуации характера. Характеристика психосоциотипов.
34. Приемы изучения личности потребителя.
35. Закономерности формирования первого впечатления, эмпатия, эспетации (ожидание), общительность.
36. Главные психологические особенности потребителя.
37. Психология мыслительной деятельности.
38. Основные термины дифференциальной психометрики.
39. Основные статические приемы и параметры, используемые для оценки качества психологических средств измерения.
40. Поведение потребителей. Потребители и рынок.
41. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей.
42. Внутренние факторы поведения потребителей.
43. Сущность и факторы покупательского поведения организаций.
44. Психодиагностическое поле личности потребителя.
45. Деловое общение, его виды и формы.
46. Психологические приемы влияния на партнера.
47. Психологические аспекты переговорного процесса.
48. Культура речи делового человека.
49. Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения.
50. Поведение человека в организации и типы сотрудников.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 3			
Текущий контроль			
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	1	25
Реферат	Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты реферата оцениваются также ораторские способности.	2	25
		Всего:	50

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

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

7.1 Основная литература:

- Бодалев А.А. Общая психодиагностика. Учебник. - СПб.: Питер, 2014.
- Непомнящая Н.И. Психодиагностика личности: теория и практика. Учебное пособие. - М.: Владос, 2013.
- Практическая психодиагностика: методики и тесты. Редактор-составитель Райгородский Д.Я. Учебное пособие. - Самара, 2012.

7.2. Дополнительная литература:

- Батаршев А.В. Диагностика темперамента и характера. Серия 'Практическая психология' - 2-е изд. - СПб.: Питер, 2007.
- Батаршев А.В. Тестирование: основной инструментальный практического психолога: учебное пособие. - М., 2009.
- Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2003.
- Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психологической диагностике.- СПб.: Питер Ком, 1999.
- Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика: учебник для вузов. Учебник. - 2-е изд. - СПб.: Питер, 2008.
- Глуханюк Н.С. Практикум по психодиагностике: Учеб.пособие. - М.: МОНЭК, 2006.
- Прыгин Г.С. Введение в психодиагностику: Принципы и методы. - М.: Психология, 2000.
- Столярченко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е. Ростов н/Д: Феникс, 2003.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- интернет-ресурс - [http:// www. litpsy.ru](http://www.litpsy.ru)
интернет-ресурс - [http://www. psychology. ru](http://www.psychology.ru)
интернет-ресурс - [http://www. koob.ru](http://www.koob.ru)

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

Работа на практических занятиях предполагает активное участие в осуждении выдвинутых в рамках тем вопросов. Для подготовки к занятиям рекомендуется обращать внимание на проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем.

В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты:

- постановка проблемы;
- варианты решения;
- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.

На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.

При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в том числе доступным в Интернете, например на сайте <http://dic.academic.ru>.

При написании рефератов в материале следует выделить небольшое количество (не более 5) заинтересовавших Вас проблем и сгруппировать материал вокруг них. Следует добиваться чёткого разграничения отдельных проблем и выделения их частных моментов.

При подготовке к семинарам Вам может понадобиться материал, изучавшийся ранее, поэтому стоит обращаться к соответствующим источникам (учебникам, монографиям, статьям).

В тестовых заданиях в каждом вопросе из представленных вариантов ответа правильный только один. Если Вам кажется, что правильных ответов больше, выбирайте тот, который, на Ваш взгляд, наиболее правильный.

Письменная домашняя работы и задания могут быть индивидуальными и общими.

При подготовке к зачету необходимо опираться прежде всего на лекции, а также на источники, которые разбирались на семинарах и практических занятиях в течение семестра. В каждом билете на зачете содержится 2 вопроса.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Освоение дисциплины "Психологический практикум" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

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.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;

- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Сервис автотранспортных средств .