

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Талорский 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 949930218

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 ' 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)	Готов к взаимодействию с коллегами, к работе в коллективе, способен к критическому переосмыслению своего опыта, к адаптации к различным ситуациям и к проявлению творческого подхода, инициативы и настойчивости в достижении целей профессиональной деятельности.
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	готовность организовать работу исследовательского коллектива в научной отрасли, соответствующей направлению подготовки.
ПК-5 (профессиональные компетенции)	Быть готовым оформлять и представлять результаты научно-исследовательской и научноприкладной работы в соответствии с российскими, международными нормативными документами и стандартами

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 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. Базовые представления о деятельности и общении в психологии	6		0	10	0	
2.	Тема 2. Личность в процессе общения	6		0	12	0	
3.	Тема 3. Технологии эффективного общения в процессе взаимодействия между работником сервиса и клиентом	6		0	10	0	
4.	Тема 4. Основы самопрезентации в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем	6		0	10	0	
5.	Тема 5. Психологический конфликт	6		0	12	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	Зачет
	Итого			0	54	0	

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Базовые представления о деятельности и общении в психологии

#### *практическое занятие (10 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. Личность в процессе общения

#### *практическое занятие (12 часа(ов)):*

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

### Тема 3. Технологии эффективного общения в процессе взаимодействия между работником сервиса и клиентом

#### *практическое занятие (10 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 в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем**

##### **практическое занятие (10 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**

##### **практическое занятие (12 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)**

<b>N</b>	<b>Раздел Дисциплины</b>	<b>Семестр</b>	<b>Неделя семестра</b>	<b>Виды самостоятельной работы студентов</b>	<b>Трудоемкость (в часах)</b>	<b>Формы контроля самостоятельной работы</b>
2.	Тема 2. Личность в процессе общения	6		подготовка к контрольной работе	18	контрольная работа
3.	Тема 3. Технологии эффективного общения в процессе взаимодействия между работником сервиса и клиентом	6		подготовка к научному докладу	18	научный доклад
5.	Тема 5. Психологический конфликт	6		подготовка к реферату	18	реферат
	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. Базовые представления о деятельности и общении в психологии**

#### **Тема 2. Личность в процессе общения**

контрольная работа , примерные вопросы:

1. Место установок, ценностных ориентаций построении общения.
2. Понятие о целях и средствах общения.
3. Субъективная значимость акта коммуникации.
4. Человек как носитель целостной индивидуальности.
5. Психофизиологические основы саморегуляции.
6. Понятие об индивидуально приемлемых стилях деятельности и поведения.
7. Специфика профессии в системе человек-человек?
8. Понятие личности в психологии.
9. Типология личности.
10. Общение как деятельность и личностный смысл как регулятор этой деятельности.

### **Тема 3. Технологии эффективного общения в процессе взаимодействия между работником сервиса и клиентом**

научный доклад , примерные вопросы:

1. Контекстный анализ сообщений в непосредственном и опосредованном партнерском общении.
2. Понятие смысла и значения информации, передаваемой при общении.
3. Психологические навыки чтения мимики, жестов, собеседника (клиента).
4. Методы диагностики психологического состояния партнера по общению.
5. Умение прогнозировать изменение психологического собеседника.
6. Диагностика и регуляция эмоционального состояния в аспекте отражения в нем мотивационно-потребностной сферы клиента.
7. Потребитель услуг ценностей и установок.
8. Умение вырабатывать индивидуальную классификацию клиентов на основе собственного профессионального опыта.
9. Оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
10. Экспресс-диагностика психологической напряженности.
11. Навыки предупреждения эскалации психологического напряжения между субъектами коммуникации.
12. Определение и реализация конфликтной ситуации от индивидуально-психологических особенностей клиента.

### **Тема 4. Основы самопрезентации в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем**

#### **Тема 5. Психологический конфликт**

реферат , примерные темы:

1. Основные модели поведения личности в конфликте.
2. Типы конфликтных личностей.
3. Самодиагностика конфликтности личности.
4. Стратегии поведения в конфликте.
5. Технологии регулирования конфликтов.
6. Оценка глубины конфликта.
7. Алгоритм деятельности в процессе управления конфликтами.
8. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте.
9. Внутриличностные конфликты: понятие, основные психологические концепции.
10. Классификация внутриличностных конфликтов.

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы на зачет:

1. Понятие "психотехнологии продаж". Психологические закономерности психотехнологии продаж.
2. Перцептивная сторона продажи. Механизмы и эффекты межличностного восприятия.
3. Определение типа темперамента клиента на стадии перцепции.
4. Определение типа личности клиента на стадии перцепции.
5. Определение эмоционального состояния клиента на стадии перцепции.
6. Определение направленности личности клиента на стадии перцепции.
7. Понятие интеракции. Общая характеристика интерактивной стороны продажи. Типовые схемы интеракции.
8. Интеракция с учетом типа темперамента клиента.
9. Интеракция с учетом типа личности клиента.
10. Интеракция с учетом эмоционального состояния клиента.
11. Интеракция с учетом направленности личности клиента.
12. Коммуникативная сторона продажи: общая характеристика, виды коммуникативных барьеров.
13. Коммуникативная компетентность. Владение техниками активного слушания.

14. Техники регуляции эмоционального напряжения.
15. Ключевые моменты продажи: сигналы покупки.
16. Ключевые моменты продажи: презентация услуги (товара).
17. Ключевые моменты продажи: работа с возражениями клиента.
18. Понятие конфликта. Виды конфликтов.
19. Диспозициональный и реципрокный подходы к пониманию конфликта.
20. Типы конфликтных личностей.
21. Интеракция с учетом типа конфликтной личности. Отведение от себя конфликтной роли.
22. Подготовка к собеседованию.
23. Проективные методы в процессе собеседования.
24. Мотивация претендента на вакантную должность.
25. Тип референции. Установка на активность-рефлексивность.

### 7.1. Основная литература:

Методологические основы психологии: Учебное пособие к практическим и семинарским занятиям для студентов психологических факультетов / Т.И. Чиркова - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 416 с.

<http://znanium.com/bookread.php?book=366333>

Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 256 с.: ил.; 60x90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-095-3

<http://znanium.com/bookread2.php?book=176215>

Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 192 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0249-3

<http://znanium.com/bookread2.php?book=246035>

### 7.2. Дополнительная литература:

Психодиагностика и психокоррекция ответственности личности несовершеннолетних осужденных женского пола: Практические рекомендации / Калашникова М.М. - Рязань: Академия ФСИН России, 2014. - 100 с.: ISBN 978-5-7743-0641-1

<http://znanium.com/bookread2.php?book=776061>

Управление персоналом: вариативные учеб. дисц., курс. проекты. Бакалавр. прогр. 'Управ. персон. орг.': Учеб. пос. / Под ред. проф. А.Я. Кибанова - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 315 с.: 60x90 1/16. - (ВО: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-006903-6, 500 экз.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=413369>

Психология личности: Учебное пособие для студентов вузов / Гуревич П.С. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 559 с.: 60x90 1/16. - (Актуальная психология) ISBN 978-5-238-01588-0

<http://znanium.com/bookread2.php?book=882337>

### 7.3. Интернет-ресурсы:

<http://psyfactor.org/> - <http://psyfactor.org/>

<http://www.psychology.ru/> - <http://www.psychology.ru/>

[kpfu.ru](http://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://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://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.

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, 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.