

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение развития территорий



подписано электронно-цифровой подписью

**Программа дисциплины**  
**Психологический практикум БЗ.ДВ.1**

Направление подготовки: 101100.62 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Хакимзянов Р.Н.

**Рецензент(ы):**

Попов Л.М.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Попов Л. М.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение развития территорий):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 948333514

Казань  
2014

## 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) ассистент, б/с Хакимзянов Р.Н. Кафедра психологии личности отделение психологии, 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 индивидуальнопсихологические 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 "БЗ.ДВ.1 Профессиональный" основной образовательной программы 101100.62 Гостиничное дело и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Предназначена для студентов 4 курса (7 семестр)

Дисциплина относится к циклу БЗ.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-10 (общекультурные компетенции)	способностью анализировать социально-значимые проблемы и процессы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-6 (общекультурные компетенции)	Обладать готовностью к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов
ОК-7 (общекультурные компетенции)	способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях, готовностью нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться
ОК-8 (общекультурные компетенции)	готовностью критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития и устранения недостатков

В результате освоения дисциплины студент:

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 7 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	
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.	7	1-2	2	4	0	эссе
2.	Тема 2. Составляющие коммуникации.	7	3-4	2	4	0	презентация
3.	Тема 3. Поведение человека как проявление отношения.	7	5-7	2	4	0	реферат
4.	Тема 4. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг.	7	8-10	2	4	0	реферат
5.	Тема 5. Основы самопрезентации.	7	11-13	2	4	0	творческое задание
6.	Тема 6. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	7	14-16	4	8	0	реферат
7.	Тема 7. Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия.	7	17-18	4	8	0	творческое задание
8.	Тема 8. Итоговая аттестация	7		0	0	0	
<b>4.2 Содержание дисциплины</b>							
9.	Тема 9. Итоговая форма контроля лекционное занятие (2 часа(ов)):	7		0	0	0	зачет
<p>Содержание и разновидности внешнего облика человека, мобилизация как состояние готовности к предстоящим действиям; эмоциональное состояние; мимика, жесты, выражение глаз. Проблема правильного распознавания индивидуальных особенностей и психологического состояния человека. Сбор информации о клиенте. Атрибуты внешности клиента.</p> <p><b>практическое занятие (4 часа(ов)):</b></p> <p>Типология личности по особенностям восприятия. Определение типа восприятия. Типология личности в психогеометрическом подходе. Основные признаки телесной конституции и особенности речи людей с характерами разных типов. Морфологические признаки клиента как характеристика его психических свойств.</p>							

## **Тема 2. Составляющие коммуникации.**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Составляющие коммуникации. Глазные сигналы доступа. Голос как источник информации. Пантомимика. Невербальные проявления эмоционального состояния собеседника.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека. Активная позиция, готовность к действию. Положительные эмоциональные реакции: настрой на активное общение, положительная оценка высказываний партнера. Концентрация на собственных мыслях. Критическая оценка, ожидание, удивление. Отрицательные эмоциональные реакции: слабая пассивная реакция, сильная пассивная реакция, активная реакция. Маскируемое поведение.

## **Тема 3. Поведение человека как проявление отношения.**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к кому-либо. Внутреннее (система взглядов, убеждений и т.д.) и внешнее (мимика, жесты, поза, походка, осанка, речь) поведение. Поведение продавца услуг как способ воздействия на клиента.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Выражения глаз и типы взгляда клиента и турагента в их отношениях и позициях. Психологические основы взаимодействия с клиентом. Расстояние между собеседниками. Пунктуальность. Типы поведения и возможные ошибки туроператора.

## **Тема 4. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг.**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг. Установление и развитие отношений с клиентом. Создание атмосферы аттракции. Коммуникативные основы профессионализма туроператора.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Методы общения с клиентами. Удовлетворение потребностей клиента. Схема убеждения. Правила убеждения. Социально-перцептивная компетентность туроператора.

## **Тема 5. Основы самопрезентации.**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Определение самопрезентации. Виды самопрезентации. Внешность оратора. Деловой этикет оратора. Специфика речи оратора. Невербальная коммуникация.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Восприятие. Виды восприятия. Социальное восприятие. Эффекты восприятия. Впечатление. Управление впечатлениями.

## **Тема 6. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.**

### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения. Введение в конфликтологию: элементы теории. Поведение личности в конфликте. Основные модели поведения в конфликте.

### **практическое занятие (8 часа(ов)):**

Типы конфликтных личностей. Самодиагностика конфликтности личности. Стратегии поведения в конфликте. Технологии регулирования конфликтов. Оценка глубины конфликта. Алгоритм деятельности в процессе управления конфликтами. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. Внутриличностные конфликты: понятие, основные психологические концепции, классификация, формы проявления и способы разрешения.

## **Тема 7. Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия.**

### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия. Анализ и планирование делового общения. Навыки установления делового контакта. Выработка навыков активного слушания.

**практическое занятие (8 часа(ов)):**

Формирование навыков риторики. Развитие навыка аргументации. Тренинги: по диагностике поведения, по практическому оказанию влияния на человека своим поведением. Развитие навыка коррекции эмоционального состояния партнера. Техника презентации турпродукта в прямом контакте. Коммуникативная культура и этика туроператора. Методика самосовершенствования коммуникативной культуры турагента.

**Тема 8. Итоговая аттестация****Тема 9. Всего****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.	7	1-2	подготовка к эссе	6	эссе
2.	Тема 2. Составляющие коммуникации.	7	3-4	подготовка к презентации	8	презентация
3.	Тема 3. Поведение человека как проявление отношения.	7	5-7	подготовка к реферату	8	реферат
4.	Тема 4. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг.	7	8-10	подготовка к реферату	8	реферат
5.	Тема 5. Основы самопрезентации.	7	11-13	подготовка к творческому экзамену	8	творческое задание
6.	Тема 6. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	7	14-16	подготовка к реферату	8	реферат
7.	Тема 7. Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия.	7	17-18	подготовка к творческому экзамену	8	творческое задание
	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.**

эссе , примерные темы:

выражение индивидуальных впечатлений студентов по рассмотренной теме

### **Тема 2. Составляющие коммуникации.**

презентация , примерные вопросы:

создание презентации с использованием компьютерных программ

### **Тема 3. Поведение человека как проявление отношения.**

реферат , примерные темы:

краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда или трудов, обзор литературы по теме.

### **Тема 4. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг.**

реферат , примерные темы:

краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда или трудов, обзор литературы по теме.

### **Тема 5. Основы самопрезентации.**

творческое задание , примерные вопросы:

написание краткого резюме о себе, выступление с написанным резюме в аудитории

### **Тема 6. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.**

реферат , примерные темы:

краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда или трудов, обзор литературы по теме.

### **Тема 7. Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия.**

творческое задание , примерные вопросы:

разработать деловую игру

### **Тема 8. Итоговая аттестация**

### **Тема 9. Всего**

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

Примерные вопросы к зачету:

Самостоятельная работа обучающихся включает изучение специальной литературы, составление конспектов, презентаций для докладов и обсуждения. Оценочным средством текущего контроля успеваемости являются доклады с презентациями на семинарах контрольная работа.

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:

- Носс, И.Н. Психодиагностика : учебник для бакалавров, для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Психология" / И. Н. Носс .? Москва : Юрайт, 2013 .? 439 с.
- Андреева, Г.М. Социальная психология : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению и специальности "Психология" / Г. М. Андреева .? Изд. 5-е, испр. и доп. ? Москва : Аспект Пресс, 2008 .? 362, [1] с.
- Основы психологического консультирования: Учебное пособие / О.О. Андронникова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 415 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0255-8, 1000 экз.<http://znanium.com/bookread.php?book=342107>
- 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, 500 экз.<http://znanium.com/bookread.php?book=246035>
- Организационная психология: Учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 429 с.: 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006052-1, 300 экз.<http://znanium.com/bookread.php?book=359186>

### 7.2. Дополнительная литература:

- Психология психических состояний .? Казань : Казанский университет, 2011 .? ; 21. Вып. 1: Материалы V зимней школы по психологии состояний, 25-26 февраля 2011 г. : [тезисы / под ред. М. Г. Юсупова] .? 2011 .? 113 с.
- Бороздина, Г.В. Психология делового общения : учебник : для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим специальностям / Г. В. Бороздина .? 2-е изд. ? Москва : ИНФРА-М, 2011 .? 293, [1] с
- Бороздина Г. В. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 295 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=260756>
- Мальханова, И.А. Деловое общение : учеб. пособие для студентов вузов / И. А. Мальханова .? [4-е изд.] .? Москва : Трикса : Акад. проект, 2005 .? 221 с. :

### 7.3. Интернет-ресурсы:

- Бурлакова Н.С. Проективные методы: теория, практика применения к исследованию личности ребенка / Н.С. Бурлакова, В.И. Олешкевич.?М.: Ин-т общегуманит. исслед., 2001.?339с.: ил.?(Учебники психотерапии; Вып.1).?Библиогр.: с.331-339.?ISBN 5-88230-063-0. - <http://old.kpfu.ru/zgate/cgi/zgate?present+9713+default+15+1+F+1.2.840.10003.5.102+rus>
- Все о психологии - <http://psychologi.net.ru/>
- Материалы по психологи - <http://psychology-online.net/>
- Немов, Роберт Семенович. Психология: В 3кн. / Р.С.Немов.?4-е изд..?М.: Гуманит. издат. центр ВЛАДОС, 2003. - <http://old.kpfu.ru/zgate/cgi/zgate?present+9713+default+14+1+F+1.2.840.10003.5.102+rus>
- Психология на русском языке - <http://www.psychology.ru/>

## 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 "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 101100.62 "Гостиничное дело" и профилю подготовки Гостиничная деятельность

Автор(ы):

Хакимзянов Р.Н. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Попов Л.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.