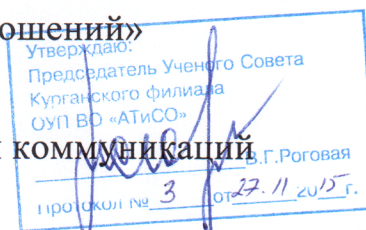


Образовательное учреждение профсоюзов
 высшего образования
 «Академия труда и социальных отношений»
 Курганский филиал

Кафедра социально-культурного сервиса и коммуникаций



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психологический практикум

Направление подготовки : Сервис 43.03.01

Форма обучения: Заочная

Цикл дисциплин; Б1.Б.11

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 3 / 108

Вид учебной работы	Часы	Курс						
					4 курс			
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	10				10			
Лекции	4				4			
Лабораторные работы								
Практические занятия:	6				6			
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)								
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	50%				50%			
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	98				98			
Курсовая работа: (КР)								
Курсовой проект: (КП)								
Контрольная работа								
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	зачет							
Общая трудоемкость дисциплины	108				108			

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015/2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи
с примечанием от 05.10.15.01
«Сервис»

Протокол заседания кафедры № 4 от «24» декабря 2015 г.
Заведующий кафедрой

Вашильченко И.А. / И.А.

Рабочая программа утверждена на 2016/2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на
2016-2017 учебный год в связи с изменением
списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от «02» 09 2016 г.
Заведующий кафедрой

Мусая К.В. / К.В.

Рабочая программа утверждена на 20__/20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Заведующий кафедрой

_____/_____/

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:

Жукова К.В. / Мерц /

Программа утверждена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и коммуникаций

Протокол № 4 «24» декабря 2015 г.

Заведующий кафедрой

Самойлова И.А. / И.А.С. /

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Дисциплина относится к базовой части дисциплин цикла Б1 (Б1.Б.11). Освоения данной дисциплины базируется на знаниях и умениях, усвоенных студентами по следующим дисциплинам: «Сервисология», «Человек и его потребности». Студенты должны иметь представления: о специфике и основных направлениях работы по выбранной профессии; об основных мотивах и потребностях человека и потребителя туристических услуг. Знания, умения и навыки, приобретенные студентами в результате изучения курса «Психологический практикум» необходимы для освоения следующих дисциплин: «Менеджмент в сервисе», «Профессиональная этика и этикет», «Культура сервиса», «Деловой этикет в сервисе», «Психодиагностика».

В результате изучения базовой части цикла «Психологический практикум» студент должен:

Знать:

- основные закономерности протекания психической деятельности человека;
- социально-психологические аспекты коммуникативного процесса;
- психологические конфликты и пути их разрешения;
- психологические техники эффективного взаимодействия.

Уметь:

- изучать и учитывать индивидуально-психологические особенности личности;
- устанавливать психологический контакт с различными категориями граждан и располагать их к себе;
- применять психологические приемы воздействия в сложных ситуациях.

Владеть:

- методиками экспресс-диагностики потребностей, мотивов, целей потребителя;
- навыками самопознания;

- навыками использования методов и приемов, направленных на формирование и развитие профессиональной психологической наблюдательности,
- развитыми эмоционально-волевыми и коммуникативными качествами.
- приемами и навыками поддержания здорового психологического климата в коллективе.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Психологический практикум» является формирование у студентов научных знаний психологии и практических умений использования их в профессиональной деятельности.

Задачами освоения дисциплины являются:

- формирование представления о фундаментальных психологических закономерностях взаимодействия человека с другими людьми и внешним миром;
- формирование представления о поведении человека как проявления отношения человека к чему-либо или к кому-либо;
- формирование понимания психологического конфликта и путей его благоприятного разрешения
- формирование системы знаний о методах диагностики психологического состояния субъектов процессов познания и общения;
- освоение технологий и способов актуализации и реализации намерений личности в процессе межсубъектного взаимодействия;
- овладение навыками моделирования делового взаимодействия и общения в тренинговых занятиях, включающих практическое влияние на человека с помощью своего поведения

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОК-4 (способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия);

ОК- 5 (способность к самоорганизации и самообразованию);

ОК-7 (способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний);

ОПК-3 (готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя);

ПК-11 (готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласно вида, формы, объема процесса сервиса).

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Знает понятия моральных и правовых норм
	Знает правила взаимодействия в партнерских отношениях
ОК-5	Знает основные критерии эффективности деятельности
	Знает основные закономерности организации деятельности
ОК-7	Знает методы и средства познания
	Знает способы нравственного и физического самосовершенствования
ОПК-3	Знает основные варианты решения проблем
	Знает правила компромиссного решения
ПК-11	Знает основные правила и принципы эффективного консультирования
	Знает о специфике контактных зон и способах работы в них

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Умеет соблюдать моральные и правовые нормы в общении

	Умеет поддерживать партнерские отношения
ОК-5	Умеет организовывать свою деятельность во времени и пространстве
	Умеет объективно оценивать результаты деятельности
ОК-7	Умеет использовать средства обучения и самоконтроля
	Умеет применять методы развития компетентности
ОПК-3	Умеет применять различные способы решения проблем
	Умеет применять метод компромисса в разногласиях
ПК-11	Умеет находить оптимальную зону контакта с потребителем
	Умеет работать с потребителем в любой контактной зоне

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-4	Владеет качествами уважения к людям и толерантности к другой культуре
	Владеет навыками поддержания партнерских отношений
ОК-5	Владеет навыками организации самостоятельной деятельности
	Владеет навыками оценки самостоятельной деятельности
ОК-7	Владеет навыками приобретения новых знаний и умений
	Владеет навыками физического и нравственного самосовершенствования
ОПК-3	Владеет навыками эффективного решения проблем
	Владеет навыками компромиссного метода урегулирования разногласий
ПК-11	Владеет навыками работы в различных зонах контакта с потребителем
	Владеет навыками консультирования согласно вида процесса сервиса

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Коли - чество часов	Компетенции				Зачетные единицы
			общекультурные		профессиональные		
			ОК-4	ОК-5	ОПК-3	ПК-11	
Р1	Психология личности	16	ОК-4	ОК-5	ОПК-3	ПК-11	0,4
Р2	Психология общения	34	ОК-4	ОК-5	ОПК-3	ПК-11	0,9
Р3	Основы самопрезентации	18	ОК-4	ОК-5	ОПК-3	ПК-11	0,5
Р4	Конфликты и их роль	22	ОК-4	ОК-5	ОПК-3	ПК-11	0,7
Р5	Социально-психологический тренинг	18	ОК-4	ОК-5	ОПК-3	ПК-11	0,5
Итого:		108					3

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
Р1	Психология личности			
1	Основные теории личности			6
2	Личностные черты и качества			10
Р2	Психология общения			
1	Структура и функции общения	2		8
2	Виды общения			12
3	Формы делового общения	1	2	9
Р3	Основы самопрезентации			
1	Имидж личности			8
2	Этика поведения			10
Р4	Конфликты и их роль			
1	Виды и функции конфликтов			10
2	Разрешение конфликтов	1		11
Р5	Социально-психологический тренинг			
1	Виды и методы СПТ		2	6
2	Технология проведения СПТ		2	8
Итого:	108	4	6	98

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 2 Психология общения

Тема 1 Структура и функции общения

Понятие и значение общения. Основные функции общения. Перцептивная сторона общения (восприятие). Ошибки первого впечатления. Основные механизмы социальной перцепции: рефлексия, эмпатия, идентификация. Понятие каузальной атрибуции. Коммуникативная сторона: возникновение и преодоление коммуникативных барьеров. Интерактивная сторона (взаимодействие). Основные механизмы воздействия на партнера по общению.

Тема 3 Формы делового общения

Роль и значение делового общения. Деловые переговоры: основные этапы и правила аргументации. Деловые совещания: правила проведения и особенности принятия решений. Деловая беседа. Деловая переписка: виды деловой корреспонденции, правила оформления делового письма. Ораторское мастерство: правила подготовки речи и ответов на вопросы.

Раздел 4 Конфликты и их роль

Тема 2 Разрешение конфликтов

Способы разрешения конфликтов. Управление конфликтами как эффективная деятельность формирования сплоченности и работанности. Методы управления конфликтами.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 2 Психология общения

Тема 3 Формы делового общения

Национальные стили ведения деловых переговоров: стратегии ведения, основные отличия, факторы, влияющие на формирование особенностей стиля. Правила проведения собеседования для интервьюера и соискателя, требования к резюме и процедуре проведения. Специфика деятельности и выбор подходящего кандидата. Особенности публичного выступления: правила подготовки и составления плана. Внешность и поведение оратора. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения. Этика использования средств выразительности деловой речи. Ошибки публичного выступления. Причины невнимания слушателей. Упражнение «Переговоры».

Раздел 5 Социально-психологический тренинг

Тема 1 Виды и методы СПТ

Понятие СПТ, как метода активного социального обучения и способа осознания «перепрограммирования» автоматических действий. Роль и значение индивидуальных и групповых тренингов. Виды тренингов по целям и

организации. Психотехнические игры (снятие напряженности), игровые методы разрешения конфликта, позиционные игры (коммуникации).

Тема 2 Технологии проведения СПТ

Основные правила проведения тренинга. Принципы активности, доверительности, «здесь и теперь», открытой обратной связи во взаимодействии. Этапы социально-психологического тренинга: создание единого социального пространства; проведение дискуссии, игры, упражнения для создания рефлексии; решение конкретных задач через овладение знаний и навыков и достижение целей; релаксационно-восстановительные упражнения. Создание и презентация тренинга.

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1.Р2 Психология общения		
		Т1 Структура и функции общения	12	
		Т2 Виды общения	8	
		Т3 Формы делового общения	12	
С1		С1. Р4 Конфликты и их роль		
		Т1 Виды и функции конфликтов	8	
С1		Т2 Разрешение конфликтов	12	
С3	Подготовка к аудиторным занятиям (практические и лабораторные занятия, текущий и рубежный контроль)	С3.Р3 Основы самопрезентации		
		Т1 Имидж личности	12	
		Т2 Этика поведения	12	
		С3.Р5 Социально-психологический тренинг		
С3		Т1 Виды и методы СПТ	12	
		Т2 Технологии проведения СПТ	10	
Итого:			98	

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

Темы рефератов:

1. Внешние признаки личности клиента.
 2. Оценка социального типа личности.
 3. Эффекты восприятия клиента.
 4. Выбор стратегии поведения.
 5. Диагностика потребителя до начала контакта с ним.
 6. Язык как информационно-знаковая система: синтаксический, семантический, прагматический аспекты.
 7. Коммуникативный процесс как процесс кодификации - декодификации.
- Способы общения и их различия.
8. Барьеры эффективного общения.
 9. Диагностика сигналов глаз и выбор оптимальной стратегии и тактики взаимодействия с клиентом.
 10. Определение разновидностей психического состояния личности и его влияние на жизнедеятельность.
 11. Распознавание эмоционального состояния клиента по его мимике. Диагностика жестов, поз. Жесты лжи и обмана.
 12. Определение социального типа клиента с определенным уровнем дохода по атрибутам внешности.
 13. Определение психических свойств клиента по его морфологическим признакам для выбора стратегии поведения при общении с ним.
 14. Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения.
 15. Составление социально-психологического паспорта личности потребителя.
 16. Индивидуально-психологические особенности потребителя.
 17. Типология потребителей.
 18. Стратегия поведения потребителей в ситуации взаимодействия.
 19. Методы выявления потребностей и возможностей потребителя: вербальные, невербальные.

20. Стратегические и тактические позиции для выявления потребностей и возможностей потребителей.

21. Методика корректного определения возможностей и потребностей потребителя.

22. Аналитическое наблюдение коммуникативного воздействия.

23. Формирование личного «арсенала» эффективных средств и способов общения.

24. Приемы изучения личности потребителя: первое впечатление, экспетации (ожидание), эмпатия, общительность.

25. Выделение главных психологических особенностей потребителя-партнера по общению.

7.2 Контрольно-оценочные средства

Вопросы к зачету:

1. Психодиагностика, психологическое консультирование и психокоррекция.

2. Объекты коррекционного воздействия и виды коррекции.

3. История классического психоанализа.

4. Защитные механизмы личности и их характеристика.

5. Структура психики и личности по К.Г. Юнгу.

6. Индивидуальность по А. Адлеру.

7. Бихевиоризм и его история.

8. Теория социального научения Дж. Роттера.

9. Поведенческая психотерапия и её методы.

10. Основные понятия клиент-центрированного подхода.

11. Основные идеи гештальтпсихологии.

12. Основные положения НЛП.

13. Специфика групповых форм работы.

14. Виды групп. Групповая динамика.

15. Понятие ментального тренинга. Характеристика методов ментального тренинга.

16. Аутогенная тренировка и идеомоторная тренировка.

17. Методы гипноза и медитационные методы.

18. Социально-перцептивная компетентность специалиста. Эффекты взаимовосприятия.

19. Параметры невербального общения.

20. Морфологические признаки клиента как характеристики его психических свойств.

21. Психологические основы взаимодействия с клиентом.

22. Коммуникативная техника выявления потребностей и возможностей клиента.

23. Коммуникативная техника воздействия на клиента.

24. Характеристика основных стратегий поведения. Технология управления конфликтом.

25. Внутриличностные конфликты.

26. Организационно-методические основы социально-психологического тренинга.

27. Технология проведения СПТ. Тренинги: по диагностике поведения, по практическому оказанию влияния на человека своим поведением.

28. Психологическая помощь её виды.

29. Работа с «трудным» клиентом. Средства диагностики и коррекции агрессии и тревожности

30. Манипуляция. Понятие, виды. Правила ассертивности.

Критерии оценивания знаний:

Оценка «зачтено» или «не зачтено» ставится на зачете студентам, уровень знаний которых соответствует следующим требованиям:

1 «Не зачтено» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала; в случаях отсутствия

активного участия на семинарских занятиях, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

2 «Зачтено» ставится студенту, ответ которого содержит: глубокое знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой; знание концептуально-понятийного аппарата всего курса; знание монографической литературы по курсу свидетельствующее о способности: самостоятельно критически оценивать основные положения курса и увязывать теорию с практикой.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
Р4	Конфликты и их роль Т1 Виды и функции конфликтов Т2 Разрешение конфликтов	1. Игра «Кораблекрушение» 2. Методика «Социометрия» 3. Игра «Мафия» 4. Игра «Авиакатастрофа».	1 1 1 1
Р5	Социально-психологический тренинг Т1 Виды и методы СПТ Т2 Технологии проведения СПТ	1. Создание и презентация тренинга.	4
Итого:			8
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			50%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение

дисциплины:

9.1 Основная литература:

1.Аминов И.И. Психология делового общения[Текст]:учеб.пособие. - 7-е изд., М.: Омега-Л, 2011.-304с.: ил.- (Серия «Высшая школа менеджмента»).

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения [Текст]:учебник. – 2-е изд.. –М.: ИНФРА-М, 2011.- 294с.: ил.-(Серия «Высшее образование»)

3. Истаратова О.Н. Психодиагностика. Коллекция лучших тестов [Текст]/ О.Н. Истаратова, Т.В. Эксакусто. – Изд. 8-е. – Ростов н/Д.: Феникс, 2011. – 376с.: ил.- (Серия «Психологический практикум»).

4. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология. [Текст]:учебник/ Под ред. А.Я. Кибанова.- 2-е изд., перераб. и доп..- М.:ИНФРА-М, 2014 – 301с.- (Высшее образование: Бакалавриат)

5. Немов Р.С. Психология [Текст]: учебник. – М.:Юрайт, 2013.-639 с. :ил.:-(Бакалавр, базовый курс).

6. Мирошниченко И.В. Психологический практикум [Текст]: Конспект лекций. –М.: А-Приор, 2011.-144с.- (Серия «В помощь студенту»).

9.2 Дополнительная литература:

1. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений : учеб. пособие для вузов / Р. Н. Ботавина. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 208 с.

2. Введенская Л. А. Русский язык и культура речи : учеб. пособие для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Кашаева. – Ростов н/Д. : Феникс, 2006. – 544 с.

3. Макаров Б. Ф. Деловой этикет и общение : учеб. пособие для вузов / Б. Ф. Макаров, А. В. Непогода. – М. : Юстицинформ, 2006. – 240 с.

4. Митрошенков О. А. Эффективные переговоры / О. А. Митрошенков. – М. : Весь мир, 2000. – 280 с.

5. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / под ред. М. А. Василица. – М. : Гардарики, 2005. – 615 с.

6. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие для вузов / А. П. Панфилова. – СПб. : Знание, 2001. – 496 с.

7. Психология делового преуспевания. – М.: Владос-Пресс, 2001. – 304 с.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Электронный учебник.
2. Аудиовизуальные средства: презентации на цифровых носителях.
3. Компьютеры.
4. Мультимедиапроектор.