

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



А. А. Панфилов
« 28 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

(наименование дисциплины)

Направление подготовки – 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./. час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
7	4 /216		72		99	Экзамен (45)
Итого	4 /216		72		99	Экзамен (45)

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Психологический практикум» - освоение теоретических знаний и приобретение умений в области применения психодиагностических методов и приемов для исследования психологических особенностей отдельной личности и межличностных отношений, а также формирование общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности.

Задачи:

• овладение системой основных понятий психологии личности и социальной психологии и психоdiagностики;

• дать общее представление о принципах и правилах проведения психоdiagностического обследования сferах применения и возможностях практического применения в сфере сервиса;

• формирование умений и навыков использования психологических методов и приемов намеченного исследования по отношению к конкретному случаю, событию, явлению;

• формирование и развитие профессиональной компетентности в области решения задач психологической работы, связанных с познанием, пониманием и объяснением разнообразных психических явлений и психологических особенностей людей, в том числе клиентов предприятий сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Психологический практикум» относится к базовой части учебного плана.

Пререквизиты дисциплины:

Дисциплина «Психологический практикум» опирается на знания предметов основной образовательной программы среднего (полного) общего образования.

Также изучение данной дисциплины базируется на освоении студентами учебных курсов:

«Введение в специальность», в частности знания необходимости психоdiagностических исследований при работе с клиентами в сфере ЖКХ, умения находить информацию, необходимую для психоdiagностики, навыки использования отдельных психоdiagностических методик.

«Сервисология»: в частности, знания о психологических аспектах организации контактной зоны предприятия сервиса, умения проводить психоdiagностику индивидуальных и групповых различий; навыки использования отдельных методик визуальной характерологической диагностики клиентов.

«Сервисная деятельность»: в частности, знания психологической составляющей культуры обслуживания на предприятиях сервиса; умения определять основные потребности клиентов с учетом их психологических характеристик; навыки психоdiagностических исследований при организации контактной зоны.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: «Риэлтерские услуги» и др.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
OK-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Частичное освоение компетенции	<p><i>Знать:</i> принципы, методологию и методы психодиагностики, лежащие в основе организации работы в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий.</p> <p><i>Уметь:</i> выделять основные психологические особенности потребителя в процессе работы в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий</p> <p><i>Владеть:</i> навыками применения адекватных целям и задачам работы в команде методов, приемов, процедур и психодиагностических методик с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий.</p>
OK-5 способностью к самоорганизации и самообразованию	Частичное освоение компетенции	<p><i>Знать:</i> систему принципов и методов психодиагностики, приемов, способов и методик, направленных на самоорганизацию и самообразование.</p> <p><i>Уметь:</i> выделять основные направления самоорганизации и самообразования.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками применения психотехнологиями и психотехниками, направленными на самоорганизацию и самообразование.</p>
ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Частичное освоение компетенции	<p><i>Знать:</i> особенности личности потребителя в целях оптимизации его обслуживания в рамках определенной контактной зоны, в том числе и сжатой; способы и приемы создания и взаимодействия в определенной контактной зоне в зависимости от индивидуально-типологических особенностей личности; структуру обслуживания в контактной зоне с учетом природных и социальных факторов.</p> <p><i>Уметь:</i> организовывать контактную зону в сфере сервиса, исходя из психологического диагноза потребителя; применять приемы эффективного взаимодействия и сотрудничества с учетом диагностируемых индивидуально-типологических и личностных особенностей клиента; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками организации контактной зоны предприятия сервиса, исходя из диагно-</p>

		стических моделей личности и ее индивидуально-типологических особенностей; навыками взаимодействия в определенной контактной зоне с различными типами личности, эффективного сотрудничества, умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, методами влияния на поведения потребителя в зависимости от диагностируемых личностных и индивидуальных особенностей
ПК-8-способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Частичное освоение компетенции	<p><i>Знать:</i> методы психодиагностики, способствующие диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; требования, предъявляемые к сервисной деятельности потребителей с различными психотипами в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями .</p> <p><i>Уметь:</i> по различным показателям определять тип личности потребителя и в соответствии с этим диверсифицировать сервисную деятельность; выстраивать обслуживание клиентов с различными психотипами в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями .</p> <p><i>Владеть:</i> навыками экспресс-оценки личности клиента и в соответствии с этим диверсифицировать подходы и обслуживание; навыками работы с потребителями-представителями различных психотипов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p>
ПК-9-способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Частичное освоение компетенции	<p><i>Знать:</i> особенности протекания познавательных, эмоциональных и волевых психических процессов; своеобразие и специфику протекания эмоциональных психических состояний; своеобразие индивидуально-типологических особенностей и характеристик личности потребителя; природу поведения человека как проявление его отношения в процессе коммуникации в сервисной деятельности; особенности психоdiagностических способов, приемов, процедур и методик выявления индивидуально-типологических и личностных особенностей человека</p> <p><i>Уметь:</i> с помощью визуальной психоdiagностики распознавать по внешним проявлениям психологические состояния и индивидуально-типологические особенности человека в процессе общения в процессе сервисной деятельности.</p>

			<i>Владеть:</i> навыками использования психодиагностического инструментария для психодиагностики личности потребителя в целях повышения продуктивности сервисной деятельности, а также эффективного использования психофизиологических и психологических ресурсов личности в процессе сервисной деятельности.
ПК-11 -готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Частичное освоение компетенции		<p><i>Знать:</i> особенности личности потребителя для качественного обслуживания, консультированию клиента в определенной контактной зоне; психологические аспекты готовности сотрудников к работе в контактной зоне с потребителем, в том числе консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p><i>Уметь:</i> грамотно и профессионально проводить диагностическое обследование с помощью стандартных диагностических процедур для выяснения готовности сотрудников к работе в контактной зоне с потребителем; интерпретировать полученные данные и формулировать диагностическое заключение в соответствии с требованиями, предъявляемыми к работнику контактной зоны на предприятиях сервиса.</p> <p><i>Владеть:</i> приемами изучения готовности персонала к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; навыками интерпретации полученных данных и формулирования диагностического заключения в соответствии с решаемой исследовательской или практической задачей.</p>

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часа

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные	СРС		
1	Введение: цели и задачи дисциплины. Значимость изучения для формирования профессиональных навыков специалистов сервисной	7	1		2		11	2/100%	

	сферы.						
2	Сенсорно-перцептивные познавательные процессы	7	2-3	8	11	4/50%	
3	Изучение высших познавательных процессов и их диагностика	7	4-5	8	11	6/ 75%	
4	Изучение эмоциональных процессов и их диагностика	7	6-7	8	11	8/ 100%	Рейтинг-контроль 1
5	Изучение мотивационно-волевых процессов и их психодиагностика	7	8-9	8	11	8/ 100%	
6	Исследование социально-психологических характеристик потребителя	7	10-11	10	11	8/ 80%	
7	Психологические основы продуктивной коммуникации на предприятиях сервиса	7	12-13	10	11	10/100%	Рейтинг-контроль 2
8	Диагностика и управление конфликтами	7	14-15	10	11	6/ 60%	
9	Психология успешной карьеры специалиста в области сервиса	7	16-18	8	11	6/75%	Рейтинг-контроль 3
Итого за 7 семестр:			216	72	99	58/ 71	Экзамен (45)
Наличие в дисциплине КП/КР			-				
Итого по дисциплине			216	72	99	58/71%	Экзамен (45)

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Тема 1. Введение: цели и задачи дисциплины. Значимость изучения для формирования профессиональных навыков специалистов сервисной сферы.

Основные понятия. Роль психологических знаний при работе с клиентами на предприятиях сервиса. Профессионально-этические аспекты.

Формы работы: психологический тренинг.

Тема 2. Сенсорно-перцептивные познавательные процессы

Определения. Познавательные процессы. Сущность и особенности ощущений. Свойства ощущений. Общая характеристика восприятия: классификация, свойства. Специфика представлений. Психоdiagностика восприятия, и внимания. Сущность воображения, виды, развитие воображения.

Формы работы: работа с дидактическим психологическим материалом в парах и группах сменного состава (КСО), психологический тренинг.

Тема 3. Изучение высших познавательных процессов и их диагностика

Особенности когнитивных процессов. Определение интеллекта. Тесты интеллекта: история создания и современное состояние. Тест Г.Дж.Айзенка. Краткий отборочный тест (В.Н. Бузина). Теория множественного интеллекта Г. Гарднера. Тест Г. Гарднера на определение типа интеллекта. Определение видов общих способностей Понятие коэффициента интеллекта. Область применения методики. Краткий отборочный тест (В.Н. Бузина). Цели и задачи процедуры профессионального отбора. Область применения методики. Теория множественного интеллекта Г. Гарднера. Тест Г. Гарднера на определение типа интеллекта.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава(КСО), исследовательская деятельность (метод проектов), психологический тренинг.

Тема 4. Изучение эмоциональных процессов и их диагностика

Специфика содержания понятия «психические состояния». Эмоциональные процессы и эмоциональные состояния. Аффекты, эмоции и чувства. Эмоциональные состояния: настроение, фрустрация, депрессия, агрессия. Диагностика актуального эмоционального состояния и стратегий реагирования на стрессовые ситуации. Особенности психодиагностики агрессивности и тревожности. Особенности психодиагностики депрессивного состояния. Понятие фрустрации и виды реакций на фрустрацию. Проективные методы. Тест Люшера. Тест Розенцвейга.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава (КСО), исследовательская деятельность (метод проектов), психологический тренинг.

Тема 5. Изучение мотивационно-волевых процессов и их психодиагностика

Движущие силы поведения и деятельности человека. Потребности и мотивы поведенческой деятельности и поведения. Структура мотивационно-потребностной сферы личности. Особенности диагностики потребностно-мотивационной сферы личности. Измерение мотивации достижения и мотивация избегания неудач. Понятие аффилиации. Диагностика мотивации аффилиации. Особенности диагностики мотивационной сферы личности потребителя. Характеристика основных мотиваторов, связанных с самовыражением и самоактуализацией личности через работу: факторы достижения, признания, личной ответственности, роста, продвижения вперед, материального вознаграждения. Значение индивидуальных мотиваторов. Характеристика увлеченности персонала работой и ее причины.

Диагностика функциональных состояний: работоспособности, утомляемости. Особенности психодиагностики хронического утомления и синдрома психического выгорания.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава (КСО), исследовательская деятельность (метод проектов), психологический тренинг.

Тема 6. Исследование социально-психологических характеристик потребителя

Приемы изучения личности потребителя. Диагностика потребителя до начала контакта с ним. Внешние параметры исследования личности. Одежда как носитель информации о человеке. Поведенческая диагностика вербальных средств общения. Поведенческая диагностика невербальных средств общения. Характеристика основных психотипов потребителей, особенности их обслуживания на предприятиях сферы сервиса.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава (КСО), подготовка и осуществление презентации, групповая дискуссия, психологический тренинг.

Тема 7. Психологические основы продуктивной коммуникации на предприятиях сервиса

Общение: определение, структура, функции. Виды и средства общения. Невербальная коммуникация и невербальное поведение. Структура невербального поведения (кинесика, такесика, проксемика и т.д.). Вербальные коммуникации. Основные методы визуальной психодиагностики. Особенности и специфика методов визуальной психодиагностики. Стереотипы, предрассудки и эффекты социальной перцепции. Понятие продуктивной коммуникации.

Межличностные отношения и их компоненты. Виды межличностных отношений. Этапы развития межличностных отношений. Личность в общении: диагностика коммуникативных способностей. Диагностика статуса личности в группе. Положение личности в группе. Специфика диагностики межличностных отношений в различных социальных группах. Социометрия. Социометрические диагностические игры. Опросники в диагностике интерперсональных отношений, диадных отношений, производственных отношений.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава(КСО), исследовательская деятельность (метод проектов), психологический тренинг.

Тема 8. Диагностика и управление конфликтами

Основные понятия. Классификация конфликтов. Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе и на предприятиях. Структура конфликта и его динамика. Характеристика стадий конфликта. Межличностные конфликты в сфере сервиса. Конструктивные и деструктивные последствия межличностных конфликтов. Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов. Методы и методики диагностики межличностных конфликтов. Ситуационный метод исследования конфликтов. Проблемы управления конфликтными ситуациями в сфере межличностных отношений.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава(КСО), исследовательская деятельность (метод проектов), психологический тренинг.

Тема 9. Психология успешной карьеры специалиста в области сервиса

Проблема успешной карьеры в психологии. Типология карьеры, стадии карьеры. Карьера как подтверждение профессиональной и социальной идентичности. Профессионализация как контекст карьерного роста. Образ-план и карьерные ориентации. Мотивация карьеры. Понятие и оценка успешности карьеры в сфере сервиса.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава(КСО), исследовательская деятельность (метод проектов), психологический тренинг.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Психологический практикум» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Подготовка и осуществление презентаций (тема № 6)
- Технология коллективных способов обучения (КСО): работа в парах и группах сменного состава (темы 2-9).
 - Метод исследовательских проектов (темы 3-5; 7).
 - Психологический тренинг (темы 1-9)

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии: (темы № 1-9).

- тестирование;
- индивидуальное собеседование,
- письменные ответы на вопросы.

Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:

- практические контрольные задания, включающих оценку конкретных ситуаций, принятие или обсуждение принятых управленческих решений;
- задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;
- установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),
- нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Задания к рейтинг-контролю № 1

1. Дайте определение человеку как индивиду и как личности.
2. Как Вы представляете структуру личности? (схема)
3. Что можно исследовать с помощью опросника Айзенка ?.
4. Методы исследования агрессии.
5. Какие психологические познавательные процессы Вы знаете?
6. Классификация ощущений.
7. Чем ощущение отличается от восприятия?
8. У всех ли животных есть восприятие?
9. Методы исследования внимания.
10. Основные законы памяти.
11. Воображение –это.....
12. Виды воображения.
13. Методы исследования интеллекта.
14. Виды интеллекта по Г. Гарднеру.

Тест к рейтинг-контролю № 2

1. Тест, разработанный на иерархической модели интеллекта, - это:

- a) тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
- б) тест прогрессивные матрицы Д. Равена;
- в) методика умственного развития детей Д. Векслера;
- г) ШТУР.

2. Тест «рисуночной фruстрации» Розенцвейга относится к следующей группе проективных методик:

- а) интерпретации;
- б) структурирования;
- в) конструирования;
- г) дополнения.

3. По видам психических функций тесты способностей бывают:

- а) психофизические;
- б) сенсорные;
- в) лабильные;
- г) психофизиологические.

4. Главный недостаток рисуночных методик – это:

- а) субъективность интерпретации результатов;
- б) сложность интерпретации результатов;
- в) сложная процедура диагностики;
- г) длительность процесса диагностирования.

5. Тест "Дом – Дерево – Человек" относится к следующей группе проективных методик:

- а) структурирования;
- б) экспрессии;

- в) интерпретации;
- г) катарсиса. .

6. Тесты, диагностирующие успешность к конкретным видам деятельности, - это:

- а) тесты способностей;
- б) тесты интеллекта;
- в) тесты учебных достижений;
- г) тесты профессиональных достижений.

7. Тесты, изучающие остроту слуха и зрения, цветоразличение, относятся к:

- а) сенсорным;
- б) психофизическим;
- в) техническим;
- г) психофизиологическим.

8. Индивидуальным тестом интеллекта является:

- а) тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
- б) тест прогрессивные матрицы Д. Равена;
- в) методика умственного развития детей Д. Векслера;
- г) ШТУР.

9. Исследователь Г..Гарднер предложил тест на исследование.....интеллекта:

- а) множественного;
- в) индивидуального;
- г) профессионального;
- д) системного.

10. Тип темперамента оценивается с помощью опросника:

- а) Г. Айзенк;
- б) А. Маслоу;
- в) Баса-Дарки;
- г) Р. Амтхауэра.

11. Темперамент характеризует.....личности:

- а) динамичность;
- в) целеустремленность;
- г) устойчивость;
- д) идеалы.

11. К эмоциональным процессам относятся

12. Склонность личности к агрессивному поведению можно оценить с помощью теста:

- а) Баса-Дарки;
- б) Г. Айзенка;
- в) Д. Равена
- г) Р. Амтхауэра.

13. Тест Люшера позволяет оценить:

- а) стрессоустойчивость личности;
- б) коммуникативные навыки;
- в) активность личности;
- г) степень агрессии.

14. Фruстрация – это:

- а) психологическое выгорание;
- б) переутомление;
- в) хроническое раздражение;
- г) разочарование от невозможности удовлетворения потребностей.

15. Тест Розенцвейга направлен на диагностику:

- а) фрустрационных реакций;
- б) агрессии;
- в) тревожности;
- г) работоспособности.

17. Движущими силами деятельности человека являются:

- а) потребности;
- б) мотивы;
- в) цели;
- г) идеалы.

18. Личностные опросники, ориентированные на диагностику потребностно-мотивационной сферы личности, позволяющие определить, на что направлена активность индивида называются:

- а) опросники мотивов;
- б) опросники целей;
- в) опросники ценностей;
- г) опросники темперамента.

19. Можно ли непосредственно измерить потребности и мотивы личности?

- а) да;
- б) нет.

20. О потребностях и мотивах судят по,,,,,,людей:

- а) поведению;
- б) оценке;
- в) мнению;
- г) желанию.

Тест к рейтинг-контролю № 3

1. Тесты, изучающие ценностные ориентации, самооценку, - это:

- а) тесты интеллекта;
- б) профессионализированные тесты;
- в) тесты способностей;
- г) личностные тесты.

2. Авторы «Я-концепции»:

- а) Р. Роджерс;
- б) А. Маслоу.
- в) Д. Келли;
- г) А. Бандура.

3. Система представлений индивида о самом себе, осознаваемая, рефлексивная часть личности:

- а) теория конструктов;
- б) «Я-концепция»;
- в) теория черт;
- г) личностный конструкт.

4.

Перечислите

способы

самопознания

5. Совокупность тестов, объединенных в одну психологическую методику, называется:

- а) группа субтестов;
- б) упражнение;
- в) тестовая батарея;
- г) задача.

6. Характерная черта проективных методик:

- а) оценивание ответов как верные и неверные;
- б) использование неопределенного стимульного материала;
- в) стимульный материал в виде рисунков;
- г) разыгрывание проективной игры.

7. Уровень самооценки человека связан с:

- а) удовлетворенностью или неудовлетворенностью самим собой, своей деятельностью;
- б) достигнутыми результатами;
- в) мнением окружающих;
- г) мнением руководства.

8. Искаженная самооценка препятствует:

- а) лучшему саморазвитию человека;
- б) достижению высоких результатов;
- в) восприятию личности окружающими;
- г) построению гармоничных взаимоотношений.

9. Способ стандартизации "анализа продуктов деятельности человека" – это:

- а) контент-анализ;
- б) тест-ретест;
- в) метод сравнения;
- г) метод измерений.

10. Самооценка повышается, если человек....

- а) добивается успеха в каком-то деле;
- б) в результате снижения требований к идеалу;
- в) отмечает руководство;
- г) хвалят члены команды.

11. Стандартизация невозможна без введения:

- а) критичности;
- б) тестовых норм;
- в) адекватности;
- г) валидности.

12. Что из ниже перечисленного не включают межличностные отношения:

- а) восприятие и понимание людьми друг друга;
- б) межличностная привлекательность;
- в) взаимодействие и поведение;
- г) коагуляцию и диссипацию.

13. Психографические исследования - это:

- а) изучение интересов, действий, мнений целевой аудитории;
- б) изучение жизненного стиля потребителей;
- в) изучение деловых качеств потребителей;
- г) изучение способностей потребителей.

14. Как можно оценить конформное поведение:

- а) с помощью диагностики мотивации одобрения;
- б) с помощью тестов интеллекта;
- в) с помощью теста Баса-Дарки;
- г) с помощью теста Люшера.

15. Приведите аргументы необходимости психодиагностики потребителей

16. Какие из ниже перечисленных показателей характеризуют благоприятный социально-психологический климат коллектива:

- а) высокая степень удовлетворения трудом работников;

- б) восприятие коллектива как референтной группы;
- в) удовлетворение ожиданий руководства;
- г) трудовая и общественная активность сотрудников.

17. Понятие «групповая динамика» ввел:

- а) К. Левин;
- б) А. Маслоу;
- в) К. Роджерс.
- г.) Д. Келли.

18. Перечислите методы оценки социально-психологического климата трудового коллектива

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена

Вопросы к экзамену

1. Методы исследования в психологии: процедуры получения и описания эмпирических данных. Использование в психодиагностике проективных методик.
2. Понятие измерения в психологии. Специфика метода измерения.
3. Методы первичного представления, обработки, анализа и интерпретации полученных данных.
4. Ощущение. Применение психофизических методов для исследования ощущений.
5. Пороги ощущений и их измерение. Методы определения абсолютных и разностных порогов чувствительности.
6. Восприятие. Методы исследования.
7. Исследование восприятия формы при пассивном и активном осязании.
8. Исследование восприятия времени.
9. Исследование индивидуальных особенностей восприятия (полезависимость-поленезависимость).
10. Внимание. Методы исследования.
11. Представление. Методы исследования.
12. Память. Методы исследования. Исследование динамики процесса заучивания.
13. Мышление. Методы исследования. Исследование особенностей мышления при помощи методики рассуждения вслух. Исследование рефлексивности мышления.
16. Факторные модели интеллекта. Методы диагностики интеллекта.
20. Психологические теории личности.
21. Психоdiagностика личности.
22. Особенности психоdiagностики хронического утомления и синдрома хронического выгорания.
30. Особенности психоdiagностики депрессивного состояния.
31. Диагностика эффективности психологических защит личности.
32. Исследование эмоциональных состояний с помощью проективных методик.
34. Исследование функциональных состояний: работоспособности, утомляемости.
35. Особенности исследования потребностно-мотивационной сферы личности.
36. Измерение мотивации достижения и мотивация избегания неудач.
37. Понятие аффилиации. Изучение мотивации аффилиации.
38. Методы изучения самооценки и уровня притязаний.
39. Особенности диагностики мотивационной сферы личности потребителя.
40. Диагностика межличностных отношений.

- 41.Общие принципы анализа неверbalного поведения.
 42.Внешние параметры исследования личности.
 43.Методы визуальной психоdiagностики.
 44.Диагностика социально-психологической адаптации.
 45.Составление психологического портрета потребителя. Понятие психотипа.
 46.Психотипы потребителей и особенности работы с ними.
 47.Понятия о профессионально важных качествах работника сервиса.
 48.Типы личности работника сервиса.
 49. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Типология конфликтов.
 50. Структура и динамика конфликтов. Диагностика конфликтов. Управление конфликтами.
 51. Типология карьеры, стадии карьеры.
 52.Оценка успешности карьеры в сфере сервиса.

Самостоятельная работа предполагает:

Самостоятельная работа предполагает:

- 1) Подготовку к лекциям
 - 2) Подготовку к семинарам.
 - 3) Подготовку выступлений и презентаций к теме № 6
 - 4)Подготовка исследовательских проектов в соответствии с материалом тем 3-5 и 7.
 - 5)Подготовку к текущему и промежуточному контролю знаний.
- Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год из-дания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количе-ство экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Раменник Д.М.и др. Психологический практикум: учебное пособие для вузов по специальности «Социокультурный сервис и туризм»/ Д.М. Раменник, О.В. Солонкина, С.П. Слаква –М.: Академия, 2018 -159 с.	2018		https://biblio-online.ru/viewer/psihodiagnostika-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-451541#page/
2. Раменник Д.М. Общая психология и психологический практикум: Учебник и практикум для вузов/Д.М. Раменник – Москва: Изд-во Юрайт, 2020, 274 с.	2020		https://biblio-online.ru/viewer/obschaya-psihologiya-i-psihologicheskiy-praktikum-

			451540#page/2
3. Носс И.Н. Психодиагностика: учебник для академического бакалавриата/И.Н. Носс. -2-е издание переработанное и дополненное. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 498 с. —(Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5- 9916-6464-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblio-online.ru/viewer/psihodiagnostika-431829#page
Дополнительная литература			
1. Горбатов Д.С. Общепсихологический практикум: учебное пособие для вузов/Д.С. Горбатов, — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 307 с.	2020		https://biblio-online.ru/viewer/psihodiagnostika-personala-456898#page
2. Психодиагностика: Теория и практика в 2 частях. Часть 1: учебник для вузов/М.К. Акимова и др.; под редакцией М.К. Акимовой.- 4-е изд. перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. —ISBN 978-5-9916-9948-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2020		https://biblio-online.ru/viewer/obschepsihologicheskiy-praktikum-450121#page/1

7.2. Периодические издания

Вопросы психологии.

Журнал практического психолога.

Мир психологии.

Мир психологии и психология в мире.

Психологический журнал.

Российский психологический журнал.

Psychologies (Психолоджис)

7.3. Интернет ресурсы

<http://www.ht.ru> <http://www.psytest.ru> <http://koob.ru> <http://ihtik.lib.ru> <http://elibrary.ru>,
<http://vsetesti.ru> <http://azps.ru> <http://www.imaton.ru>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01. Сервис

Рабочую программу составил д.п.н., профессор Наумова Н.Н.

Рецензент

(представитель работодателя) ООО Академия сервиса и гостеприимства
Наумова Н.Н.



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства
протокол № 14 от 6 июня 2019 г.
Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Яресь О.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 43.03.01. Сервис
протокол № 3 от 7 июня 2019 г.
Председатель комиссии Полоцкая О.П.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочую программу дисциплины

НАИМЕНОВАНИЕ

образовательной программы направления подготовки *код и наименование ОП*, направленность: *наименование (указать уровень подготовки)*

Номер изменения	Внесены изменения в части/разделы рабочей программы	Исполнитель ФИО	Основание (номер и дата распорядительного документа о внесении изменения)
1			
2			

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры *полное наименование*, протокол №____ от _____.____.201____г.

Зав. кафедрой _____ / _____
Подпись *ФИО*