МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психологический практикум

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **3**
Семестр: **5**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	54	54	часов
4	Самостоятельная работа	90	90	часов
5	Всего (без экзамена)	144	144	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5.0	5.0	З.Е

Экзамен: 5 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 13921

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 37 от « 1 » 2 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 2015-10-20 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

Ст. преподаватель каф. ТУ _____ Лебедева А. Э.

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан РТФ _____ Попова К. Ю.

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Эксперты:

Доцент каф. ТОР _____ Богомолов С. И.

Доцент каф. ТУ _____ Булдаков А. Н.

Согласована на портале № 13921

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Психологический практикум» является изучение студентами принципов психологического познания личности и методов современного человекознания, описания процессов психического состояния личности, коммуникативных процессов в различных группах, освоение методов конструктивного процесса взаимодействия с потребителями услуг.

1.2. Задачи дисциплины

– • изучение студентами фундаментальных законов, описывающих психологическое познание личности;

– • освоение технологий, направленных на изучение отдельных элементов целостной структуры личности;

– • изучение конструктивного процесса построения психологического портрета.

–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психологический практикум» (Б1.В.ОД.3.2) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Введение в профиль "Информационный сервис", Конфликтология.

Последующими дисциплинами являются: Деловое общение, Профессиональная этика и этикет.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** - работу в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий подчиненных; - методы разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отно-шений с учетом требований потребителя; - методы проведения исследований социально-психологических особенностей потреби-теля с учетом национально-региональных и демографических факторов; - принятые в обществе моральные, правовые нормы и социальные стандарты; основы социального и партнерского взаимодействия; - основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности; - социально-демографические, психологические, национальные и региональные осо-бенности потребителя сферы услуг;

– **уметь** - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессио-нальные и культурные различия; - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отноше-ний с учетом требований потребителя; - проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с уче-том национально-региональных и демографических факторов; - формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения; - выделять социальное значение контакта в клиентурных отношениях, взаимосвязь об-щения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; - анализировать имеющиеся ожидания и потребности клиентов сервиса с учетом инди-видуально-психологических и национально-региональных факторов;

– **владеть** - способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия подчиненных; - методами разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских от-ношений с учетом требований потребителя; - методами проведения исследований социально-психологических особенностей потре-бителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; - способностью социального взаимодействия и поддержания партнерских взаимоотно-шений; - навыками

Согласована на портале № 13921

осуществления мониторинга клиентурных отношений; технологиями реали-зации процессов сервиса; - методами исследования социально-психологических особенностей потребителя сферы сервиса с учетом национально-региональных и демографических факторов.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		5 семестр
Аудиторные занятия (всего)	54	54
Лекции	18	18
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	90	90
Проработка лекционного материала	18	18
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	72	72
Всего (без экзамена)	144	144
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость ч	180	180
Зачетные Единицы Трудоемкости	5.0	5.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
5 семестр					
1 Внутреннее сознание и самосознание личности	2	2	8	12	ОК-4, ПК-1
2 Процесс поведения человека	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
3 Психологическая активность человека	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
4 Технологические процессы поведения	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
5 Влияние визуального канала	2	4	8	14	ОК-4, ПК-1
6 Внешний облик личности	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
7 Эмоциональные состояния	2	4	12	18	ОК-4, ПК-1
8 Психология конфликта	2	6	12	20	ОК-4, ПК-1
9 Технологии общения в конфликте. Основные методы и технологии	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1

Согласована на портале № 13921

разрешения конфликтов.					
Итого за семестр	18	36	90	144	
Итого	18	36	90	144	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины по лекциям	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
1 Внутреннее сознание и самосознание личности	Представление о внутреннем сознании и самосознании личности (системы убеждений, взглядов, внутриличностных конфликтов).	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
2 Процесс поведения человека	Логика процессов поведения человека, проявление отношения к ситуации, к участникам коммуникативного процесса.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
3 Психологическая активность человека	Психологическая активность и внешнее поведение человека (мимика, жесты, походка, осанка, речь).	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
4 Технологические процессы поведения	Технологические процессы поведения (стандарты, эталоны, нормы) специалиста по сервису при взаимодействии с потребителем услуг.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
5 Влияние визуального канала	Влияние визуального канала (внешнего облика – одежда, выражение лица, осанка), вербального канала (речевого поведения – умения задавать вопросы, слушать, контролировать баланс вопросов, скорость речи) работников сервиса на личность потребителя.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
6 Внешний облик личности	Содержание и разновидности внешнего облика человека. Язык одежды, язык тела, глаз, мимики, жестов.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
7 Эмоциональные состояния	Эмоциональные состояния личности. Мобилизация как состояние	2	ОК-4

Согласована на портале № 13921

	готовности к принятию решения, действию.		
	Итого	2	
8 Психология конфликта	Психология конфликта. Классифик-ция и характеристика типов и видов конфликтов. Этапы развития конфликта	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
9 Технологии общения в конфликте. Основные методы и технологии разрешения конфликтов.	Технологии общения в конфликте. Основные методы и технологии разрешения конфликтов.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
Итого за семестр		18	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представ-лены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Предшествующие дисциплины									
1 Введение в профиль "Информационный сервис"			+						
2 Конфликтология								+	+
Последующие дисциплины									
1 Деловое общение				+					
2 Профессиональная этика и этикет				+					

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5. 4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	

Согласована на портале № 13921

ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Реферат
ПК-1	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Реферат

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия (семинары)

Тематика практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Тематика практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Темака практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
1 Внутреннее сознание и самосознание личности	Представление о внутреннем сознании и самосознании личности (системы убеждений, взглядов, внутриличностных конфликтов).	2	ОК-4
	Итого	2	
2 Процесс поведения человека	Логика процессов поведения человека, проявление отношения к ситуации, к участникам коммуникативного процесса.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
3 Психологическая активность человека	Психологическая активность и внешнее поведение человека (мимика, жесты, походка, осанка, речь).	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
4 Технологические процессы поведения	Технологические процессы поведения (стандарты, эталоны, нормы) специалиста по сервису при	4	ОК-4

Согласована на портале № 13921

	взаимодействии с потребителем услуг.		
	Итого	4	
5 Влияние визуального канала	Влияние визуального канала (внешнего облика – одежда, выражение лица, осанка), вербального канала (речевого поведения – умения задавать вопросы, слушать, контролировать баланс вопросов, скорость речи) работников сервиса на личность потребителя.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
6 Внешний облик личности	Содержание и разновидности внешнего облика человека. Язык одежды, язык тела, глаз, мимики, жестов.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
7 Эмоциональные состояния	Эмоциональные состояния личности. Мобилизация как состояние готовности к принятию решения, действию.	4	ОК-4
	Итого	4	
8 Психология конфликта	Психология конфликта. Классификация и характеристика типов и видов конфликтов. Этапы развития конфликта.	6	ОК-4, ПК-1
	Итого	6	
9 Технологии общения в конфликте. Основные методы и технологии разрешения конфликтов.	Технологии общения в конфликте. Основные методы и технологии разрешения конфликтов. Практическое оказание влияния на личность	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
Итого за семестр		36	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
5 семестр				
1 Внутреннее сознание и самосознание личности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ПК-1	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Отчет по индивидуальному
	Проработка лекционного материала	2		

Согласована на портале № 13921

	Итого	8		заданию, Экзамен
2 Процесс поведения человека	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
3 Психологическая активность человека	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
4 Технологические процессы поведения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Компонент своевременности, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Реферат, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
5 Влияние визуального канала	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ПК-1	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
6 Внешний облик личности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Компонент своевременности, Конспект самоподготовки, Реферат, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
7 Эмоциональные состояния	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ПК-1	Компонент своевременности, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Отчет по индивидуальному заданию, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	12		
8 Психология конфликта	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Реферат
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	12		

Согласована на портале № 13921

9 Технологии общения в конфликте. Основные методы и технологии разрешения конфликтов.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Домашнее задание, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Реферат, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
Итого за семестр		90		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		126		

10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
5 семестр				
Выступление (доклад) на занятии	5		5	10
Домашнее задание		5		5
Компонент своевременности			5	5
Конспект самоподготовки		2	3	5
Контрольная работа	5		5	10
Опрос на занятиях	3	3	4	10
Реферат	5	5	5	15
Собеседование	3	3	4	10
Итого максимум за период	21	18	31	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	21	39	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3

Согласована на портале № 13921

< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. 1. Носс И.Н. Психодиагностика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2011. – 439 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

12.2. Дополнительная литература

1. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2007. -349 с. 2008. – 318 с. (4). (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Смирнов А.Г. Практикум по общей психологии: Учебное пособие для вузов. – М.: Издательство Института Психиатрии, 2005. – 220 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 17 экз.)

3. Романова Е.С. Психодиагностика: Учебное пособие для вузов. - СПб.: Питер, 2008. - 400 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4. Маслоу М. Мотивация и личность: Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2008. – 351 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Психодиагностика: Учебно-методическое пособие по практическим занятиям и самостоятельной работе / Суровцева А. К. - 2012. 11 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1610, дата обращения: 07.02.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Согласована на портале № 13921

12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. Не предусмотрено

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий

Аудитория оборудована доской и стандартной учебной мебелью

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Аудитория оборудована доской и стандартной учебной мебелью

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Читальный зал библиотеки

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

При обучении студентов **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

Категории студентов	Виды дополнительных оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные	Преимущественно дистанционными методами

Согласована на портале № 13921

двигательного аппарата	самостоятельные работы, вопросы к зачету	
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 13921

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Психологический практикум

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **3**
Семестр: **5**

Учебный план набора 2016 года

Разработчики:

- Ст. преподаватель каф. ТУ Лебедева А. Э.

Экзамен: 5 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 13921

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Должен знать - работу в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий подчиненных; - методы разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отно-шений с учетом требований потребителя; - методы проведения исследований социально-психологических особенностей потреби-теля с учетом национально-региональных и демографических факторов; - принятые в обществе моральные, правовые нормы и социальные стандарты; основы социального и партнерского взаимодействия; - основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности; - социально-демографические, психологические, национальные и региональные осо-бенности потребителя сферы услуг; ; Должен уметь - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессио-нальные и культурные различия; - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отноше-ний с учетом требований потребителя; - проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с уче-том национально-региональных и демографических факторов; - формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения; - выделять социальное значение контакта в клиентурных отношениях, взаимосвязь об-щения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	

Согласована на портале № 13921

		межличностных отношений; - анализировать имеющиеся ожидания и потребности клиентов сервиса с учетом инди-видуально-психологических и национально-региональных факторов; ; Должен владеть - способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия подчиненных; - методами разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских от-ношений с учетом требований потребителя; - методами проведения исследований социально-психологических особенностей потре-бителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; - способностью социального взаимодействия и поддержания партнерских взаимоотно-шений; - навыками осуществления мониторинга клиентурных отношений; технологиями реали-зации процессов сервиса; - методами исследования социально-психологических особенностей потребителя сферы сервиса с учетом национально-региональных и демографических факторов. ;

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

Согласована на портале № 13921

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОК-4

ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	- работу в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - принятые в обществе моральные, правовые нормы и социальные стандарты; - основы социального и партнерского взаимодействия.	- работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения; - проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям;	- навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - способностью социального взаимодействия и поддержания партнерских взаимоотношений; - навыками бережного отношения к культурному наследию и людям.
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Обладает фактическими и теоретическими	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для работы в	• Контролирует работу в команде, толерантно воспринимая

Согласована на портале № 13921

	знаниями работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ;	команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ;	социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы, общие понятия работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;;	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;;	• Берет ответственность за работу в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми общими знаниями работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;;	• Обладает основными умениями, требуе-мыми для работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;;	• Работает при прямом наблюдении в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;;

2.2 Компетенция ПК-1

ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	работу в команде, методы разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; принятые в обществе моральные, правовые нормы и социальные стандарты;	работать в команде, разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения; выделять социальное значение контакта в	способностью работать в команде, методами разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; способностью социального взаимодействия и

Согласована на портале № 13921

	основы социального и партнерского взаимодействия; основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности; социально-демографические, психологические, национальные и региональные особенности потребителя сферы услуг; организацию контактной зоны предприятия сервиса;	клиентских отношениях, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; анализировать имеющиеся ожидания и потребности клиентов сервиса с учетом индивидуально-психологических и национально-региональных факторов; организовывать контактную зону предприятия сервиса;	поддержания партнерских взаимоотношений; навыками осуществления мониторинга клиентурных отношений; технологиями реализации процессов сервиса; методами исследования социально-психологических особенностей потребителя сферы сервиса с учетом национально-региональных и демографических факторов; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса.
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• работу в команде, методы разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений; методы	• работать в команде, разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом	• способностью работать в команде, методами разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских

Согласована на портале № 13921

	проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; принятые в обществе моральные, правовые нормы и социальные стандарты; основы социального и партнерского взаимодействия; основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности; социально-демографические, психологические, национальные и региональные особенности потребителя сферы услуг; организацию контактной зоны предприятия сервиса;;	требований потребителя; проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения; выделять социальное значение контакта в клиентских отношениях, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; анализировать имеющиеся ожидания и потребности клиентов сервиса с учетом индивидуально-психологических и национально-региональных факторов; организовывать контактную зону предприятия сервиса;;	отношений с учетом требований потребителя; методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; способностью социального взаимодействия и поддержания партнерских взаимоотношений; навыками осуществления мониторинга клиентурных отношений; технологиями реализации процессов сервиса; методами исследования социально-психологических особенностей потребителя сферы сервиса с учетом национально-региональных и демографических факторов; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса. ;
Хорошо (базовый уровень)	• работу в команде, методы разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений; методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-	• работать в команде, разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений; проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и	• способностью работать в команде, методами разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений; методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя;

Согласована на портале № 13921

	региональных и демографических факторов; принятые в обществе моральные, правовые нормы и социальные стандарты; основы социального и партнерского взаимодействия; основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя; социально-демографические, психологические, национальные и региональные особенности потребителя; организацию контактной зоны предприятия сервиса;;	демографических факторов; выделять социальное значение контакта в клиентских отношениях, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; организовывать контактную зону предприятия сервиса;;	способностью социального взаимодействия и поддержания партнерских взаимоотношений; навыками осуществления мониторинга клиентурных отношений; технологиями реализации процессов сервиса; методами исследования социально-психологических особенностей; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса. ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• работу в команде, методы разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений; методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя; основы социального и партнерского взаимодействия; основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности; социально-демографические, психологические, национальные и региональные особенности потребителя сферы	• работать в команде, разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений; проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; выделять социальное значение контакта в клиентских отношениях, организовывать контактную зону предприятия сервиса;;	• способностью работать в команде, методами разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений; навыками осуществления мониторинга клиентурных отношений; технологиями реализации процессов сервиса; методами исследования социально-психологических особенностей потребителя сферы сервиса с учетом национально-региональных и демографических факторов; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса. ;

Согласована на портале № 13921

	услуг; организацию контактной зоны предприятия сервиса;;		

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 Вопросы на самоподготовку

– Психологическая компетентность как предпосылка личного и профессионального успеха. Классификация психологических методов. Общая характеристика методов психологии. Особенности внутреннего (система взглядов, убеждений) и внешнего (мимика, жесты, поза, речь) поведения человека.

3.2 Темы рефератов

– Понятие метода и методики в практической психологии. Их соотношение. Поведение человека как проявление отношения к окружающим людям и обстоятельствам. Ролевое поведение в процессе общения.

3.3 Темы домашних заданий

– 1. Коммуникативная техника выявления потребностей и возможностей клиента. 2. Культура и климат трудового коллектива. 3. Власть и авторитет лидера

3.4 Темы индивидуальных заданий

– 1. Диагностика личностных особенностей и функционально-эмоциональных состояний клиента в процессе общения. 2. Типы клиентов и их социально-психологическая характеристика. 3. Содержание и разновидности внешнего облика человека. 4. Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ.

3.5 Вопросы на собеседование

– Психологическая компетентность специалиста сервиса. Классификация психологических методов. Общая характеристика методов психологии. Особенности внутреннего (система взглядов, убеждений) и внешнего (мимика, жесты, поза, речь) поведения человека. Агрессивность и агрессивное поведение. Вербальные и невербальные средства общения. Экспрессия как выражение внутреннего мира человека. Поведение в процессе взаимодействия бакалавра сервиса с потребителем услуг.

3.6 Темы опросов на занятиях

– Логика процессов поведения человека, проявление отношения к ситуации, к участникам коммуникативного процесса.

– Технологические процессы поведения (стандарты, эталоны, нормы) специалиста по сервису при взаимодействии с потребителем услуг.

3.7 Темы докладов

– Психологическая компетентность как предпосылка личного и профессионального успеха. Понятие метода и методики в практической психологии. Поведение человека как проявление отношения к окружающим людям и обстоятельствам. Ролевое поведение в процессе общения. Психологические особенности межличностного взаимодействия. Психодиагностика внутреннего состояния клиента по его манере говорения.

3.8 Экзаменационные вопросы

– 1. Психологическая компетентность как предпосылка личного и профессионального успеха. 2. Психологическая компетентность специалиста сервиса. 3. Понятие метода и методики в практической психологии. 4. Классификация психологических методов. Общая характеристика методов психологии. 5. Поведение человека как проявление отношения к окружающим людям и обстоятельствам. 6. Особенности внутреннего (система взглядов, убеждений) и внешнего (мимика,

Согласована на портале № 13921

жесты, поза, речь) поведения человека. 7. Ролевое поведение в процессе общения. 8. Агрессивность и агрессивное поведение. 9. Понятие общения. Виды общения. Функции общения. 10. Вербальные и невербальные средства общения. 11. Психологические особенности межличностного взаимодействия. 12. Экспрессия как выражение внутреннего мира человека. Понимание экспрессивного поведения в общении. 13. Экспрессия взгляда. Язык жестов в коммуникации. 14. Поведение в процессе взаимодействия бакалавра сервиса с потребителем услуг. 15. Психодиагностика внутреннего состояния клиента по его манере говорения. 16. Основные признаки телесной конституции и особенности людей с характерами разных типов. 17. Диагностика эмоционального состояния человека по случайным непроизвольным рисункам. 18. Содержание и разновидности внешнего облика человека. 19. Профессионально-важные качества бакалавра сервиса. 20. Социально – психологический тренинг как форма практического обучения бакалавра сервиса.

3.9 Темы контрольных работ

– Психологические особенности межличностного взаимодействия. Поведение в процессе взаимодействия бакалавра сервиса с потребителем услуг. Диагностика эмоционального состояния человека.

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. 1. Носс И.Н. Психодиагностика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2011. – 439 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4.2. Дополнительная литература

1. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2007. -349 с. 2008. – 318 с. (4). (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
2. Смирнов А.Г. Практикум по общей психологии: Учебное пособие для вузов. – М.: Из-дательство Института Психиатрии, 2005. – 220 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 17 экз.)
3. Романова Е.С. Психодиагностика: Учебное пособие для вузов. - СПб.: Питер, 2008. - 400 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
4. Маслоу М. Мотивация и личность: Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2008. – 351 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Психодиагностика: Учебно-методическое пособие по практическим занятиям и самостоятельной работе / Суровцева А. К. - 2012. 11 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1610, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено

Согласована на портале № 13921