

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

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

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 2013 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности | 5 семестр | Всего | Единицы |
|---|------------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции | 17 | 17 | часов |
| 2 | Практические занятия | 24 | 24 | часов |
| 3 | Всего аудиторных занятий | 41 | 41 | часов |
| 4 | Из них в интерактивной форме | 12 | 12 | часов |
| 5 | Самостоятельная работа | 67 | 67 | часов |
| 6 | Всего (без экзамена) | 108 | 108 | часов |
| 7 | Общая трудоемкость | 108 | 108 | часов |
| | | 3.0 | 3.0 | З.Е |

Зачет: 5 семестр

Томск 2016

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.

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.Б.16) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Сервисная деятельность, Человек и его потребности (сервисология), Этика делового общения.

Последующими дисциплинами являются: Менеджмент в сервисе.

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;
- ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- ПК-4 готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;

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 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; 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;

– **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 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 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 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.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| № | Виды учебной деятельности | 5 семестр | Всего | Единицы |
|---|------------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции | 17 | 17 | часов |
| 2 | Практические занятия | 24 | 24 | часов |
| 3 | Всего аудиторных занятий | 41 | 41 | часов |
| 4 | Из них в интерактивной форме | 12 | 12 | часов |
| 5 | Самостоятельная работа | 67 | 67 | часов |
| 6 | Всего (без экзамена) | 108 | 108 | часов |
| 7 | Общая трудоемкость | 108 | 108 | часов |
| | | 3.0 | 3.0 | 3.Е |

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 |
|---|---|--------|----------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 1 | Внутреннее сознание и самосознание личности | 2 | 2 | 6 | 10 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| 2 | Процесс поведения человека | 2 | 2 | 8 | 12 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| 3 | Психологическая активность человека | 2 | 2 | 8 | 12 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| 4 | Технологические процессы поведения | 2 | 4 | 8 | 14 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| 5 | Влияние визуального канала | 2 | 2 | 6 | 10 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| 6 | Внешний облик личности | 2 | 2 | 8 | 12 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| 7 | Эмоциональные состояния | 2 | 4 | 8 | 14 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |

| | | | | | | |
|---|--|----|----|----|-----|----------------------|
| 8 | Психология конфликта | 1 | 4 | 8 | 13 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| 9 | Технологии общения в конфликте. Основные методы и технологии разрешения конфликтов. | 2 | 2 | 7 | 11 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 17 | 24 | 67 | 108 | |

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, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Процесс поведения человека | Логика процессов поведения человека, проявление отношения к ситуации, к участникам коммуникативного процесса. | 2 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 3 Психологическая активность человека | Психологическая активность и внешнее поведение человека (мимика, жесты, походка, осанка, речь). | 2 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Технологические процессы поведения | Технологические процессы поведения (стандарты, эталоны, нормы) специалиста по сервису при взаимодействии с потребителем услуг. | 2 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | 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, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 6 Внешний облик личности | Содержание и разновидности внешнего облика человека. Язык одежды, язык тела, глаз, мимики, жестов. | 2 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 2 | |

| | | | |
|---|---|----|-------------------|
| 7 Эмоциональные состояния | Эмоциональные состояния личности. Мобилизация как состояние готовности к принятию решения, действию. | 2 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 8 Психология конфликта | Психология конфликта. Классификация и характеристика типов и видов конфликтов. Этапы развития конфликта | 1 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 1 | |
| 9 Технологии общения в конфликте. Основные методы и технологии разрешения конфликтов. | Технологии общения в конфликте. Основные методы и технологии разрешения конфликтов. | 2 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 2 | |
| Итого за семестр | | 17 | |

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 представлены 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 | Сервисная деятельность | | + | | | | | + | + | |
| 2 | Человек и его потребности (сервисология) | + | + | | | | | | | |
| 3 | Этика делового общения | | | | + | | + | | | + |
| Последующие дисциплины | | | | | | | | | | |
| 1 | Менеджмент в сервисе | | | + | + | | | | + | |

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 | |
| | | | | |

| | | | | |
|-------|---|---|---|---|
| ОК-4 | + | + | + | Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Реферат |
| ОПК-2 | + | + | + | Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Реферат |

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

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах приведены в таблице 6.1

Таблица 6.1 – Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

| Методы | Интерактивные практические занятия | Интерактивные лекции | Всего |
|----------------------------|------------------------------------|----------------------|-------|
| Решение ситуационных задач | 4 | 2 | 6 |
| Работа в команде | 4 | 2 | 6 |
| Итого | 8 | 4 | 12 |

7. Лабораторный практикум

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия

Содержание практических работ приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Содержание практических работ

| Названия разделов | Содержание практических занятий | 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, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Процесс поведения человека | Логика процессов поведения человека, проявление отношения к ситуации, к участникам коммуникативного | 2 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |

| | | | |
|---|--|----|-------------------------|
| | процесса. | | |
| | Итого | 2 | |
| 3 Психологическая активность человека | Психологическая активность и внешнее поведение человека (мимика, жесты, походка, осанка, речь). | 2 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Технологические процессы поведения | Технологические процессы поведения (стандарты, эталоны, нормы) специалиста по сервису при взаимодействии с потребителем услуг. | 4 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | 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. | 2 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 6 Внешний облик личности | Содержание и разновидности внешнего облика человека. Язык одежды, язык тела, глаз, мимики, жестов. | 2 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 7 Эмоциональные состояния | Эмоциональные состояния личности. Мобилизация как состояние готовности к принятию решения, действию. | 4 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 4 | |
| 8 Психология конфликта | Психология конфликта. Классификация и характеристика типов и видов конфликтов. Этапы развития конфликта. | 4 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 4 | |
| 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 | 2 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 |
| | Итого | 2 | |
| Итого за семестр | | 24 | |

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

| | | | | |
|---|---|----|-------------------|--|
| | семинарам | | ПК-4 | по индивидуальному заданию, Собеседование, Контрольная работа, Компонент своевременности |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 8 Психология конфликта | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 | Конспект самоподготовки, Реферат, Компонент своевременности, Выступление (доклад) на занятии, Контрольная работа |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 9 Технологии общения в конфликте. Основные методы и технологии разрешения конфликтов. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОК-4, ОПК-2, ПК-4 | Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Домашнее задание, Контрольная работа, Компонент своевременности, Реферат |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 7 | | |
| Итого за семестр | | 67 | | |
| Итого | | 67 | | |

10. Курсовая работа

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 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Контрольная работа | 10 | | 10 | 20 |
| Опрос на занятиях | 3 | 3 | 4 | 10 |
| Отчет по индивидуальному заданию | | 5 | 5 | 10 |
| Реферат | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Собеседование | 3 | 3 | 4 | 10 |
| Нарастающим итогом | 31 | 57 | 100 | 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 |
| < 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) |
| 65 - 69 | E (посредственно) | |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено) | | 60 - 64 |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов | F (неудовлетворительно) |

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

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-методическое пособие и программное обеспечение

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.

12.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Не предусмотрено

14. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств приведен в приложении 1.

15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины
Без рекомендаций.

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 основной образовательной программы: **Бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**

Профиль: **Информационный сервис**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**

Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**

Курс: **3**

Семестр: **5**

Учебный план набора 2013 года

Разработчики:

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

Зачет: 5 семестр

Томск 2016

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 | <p>Должен знать - работу в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий подчиненных; - 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; 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; ;</p> <p>Должен уметь - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - 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 клиентурных отношениях, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах</p> |
| ОПК-2 | готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | |
| ПК-4 | готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов | |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>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. ;</p> |
|--|--|---|

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 |

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 | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Зачет; |

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) | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает фактическими и теоретическими знаниями работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ; | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает диапазоном практических умений, требуемых для работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ; | <ul style="list-style-type: none"> • Контролирует работу в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ; |
| Хорошо (базовый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • Знает факты, принципы, процессы, общие понятия работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ; | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает диапазоном практических умений, требуемых для работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ; | <ul style="list-style-type: none"> • Берет ответственность за работу в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает базовыми общими знаниями работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ; | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает основными умениями, требуемыми для работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ; | <ul style="list-style-type: none"> • Работает при прямом наблюдении в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ; |

2.2 Компетенция ОПК-2

ОПК-2: готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

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 | <ul style="list-style-type: none"> - технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - ключевые термины и понятия, системные основы сферы социально-культурного сервиса; - перечень сервисных услуг; -основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной | <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - выделять социальное значение контакта в клиентурных отношениях, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в | <ul style="list-style-type: none"> - методами разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - навыками осуществления мониторинга клиентурных отношений; - технологиями реализации процессов сервиса. |

| | | | |
|----------------------------------|---|---|--|
| | деятельности; | различных типах межличностных отношений; | |
| Виды занятий | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Зачет; |

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) | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает фактическими и теоретическими знаниями технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;; | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает диапазоном практических умений, требуемых для применения технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;; | <ul style="list-style-type: none"> • Контролирует работу, проводит оценку технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; ; |
| Хорошо (базовый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • Знает факты, принципы, применение технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; ; | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает диапазоном практических умений, требуемых для применения технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;; | <ul style="list-style-type: none"> • Берет ответственность за применение технологии процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;; |
| Удовлетворительно (пороговый) | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает базовыми общими знаниями | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает основными умениями, | <ul style="list-style-type: none"> • Работает при прямом наблюдении |

| | | | |
|----------|---|--|---|
| уровень) | применения технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;; | требованиями для применения технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;; | применения технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;; |
|----------|---|--|---|

2.3 Компетенция ПК-4

ПК-4: готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|----------------------------------|---|---|--|
| Содержание этапов | - методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов | - анализировать методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов | - методами исследования социально-психологических особенностей потребителя сферы сервиса с учетом национально-региональных и демографических факторов |
| Виды занятий | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Зачет; |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 8.

Таблица 8 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---------------------------------------|--|---|---|
| Отлично (высокий уровень) | <ul style="list-style-type: none"> Обладает фактическими и теоретическими знаниями в области проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; | <ul style="list-style-type: none"> Обладает диапазоном практических умений, требуемых для проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; | <ul style="list-style-type: none"> Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует - методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов ; |
| Хорошо (базовый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> Знает факты, принципы, процессы, общие понятия методов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; | <ul style="list-style-type: none"> Обладает диапазоном практических умений, требуемых для проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; | <ul style="list-style-type: none"> Берет ответственность за проведение исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> Обладает базовыми знаниями проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; | <ul style="list-style-type: none"> Обладает основными умениями, требуемыми для проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; | <ul style="list-style-type: none"> Работает при прямом наблюдении проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; |

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 Темы контрольных работ

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

3.9 Зачёт

– 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, 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 произвольным рисункам. 18. Содержание и разновидности внешнего облика человека. 19. Профессионально-важные качества бакалавра сервиса. 20. Социально – психологический тренинг как форма практического обучения

бакалавра сервиса.

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 формирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

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.: 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.)

4.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

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