МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психологический практикум

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **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 2018

Согласована на портале № 37375

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 54 от «15» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20.10.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТУ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

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

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан РТФ _____ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Эксперты:

Доцент каф. ТУ _____ А. Н. Булдаков

Доцент кафедры телевидения и управления (ТУ) _____ Е. В. Зайцева

Согласована на портале № 37375

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.1.2) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Сервисная деятельность.

Последующими дисциплинами являются: 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;

– 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 обучающийся 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, 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 межличностных отношений; - анализировать имеющиеся ожидания и потребности клиентов сервиса с учетом индивидуально-психологических и национально-региональных факторов;

– **владеть** - способами работы в команде, толерантным мастерством воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия подчиненных; - методами разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - методами проведения исследований социально-психологических особенностей

Согласована на портале № 37375

потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; - навыками 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 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	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	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
5 семестр					
1 Внутреннее сознание и самосознание личности	2	4	8	14	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
2 Процесс поведения человека	2	4	12	18	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
3 Психологическая активность человека	2	4	12	18	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
4 Технологические процессы поведения	2	4	10	16	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
5 Влияние визуального канала	2	4	8	14	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
6 Внешний облик личности	2	4	8	14	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
7 Эмоциональные состояния	2	4	8	14	ОК-4, ОПК-2,

Согласована на портале № 37375

					ПК-4
8 Психология конфликта	2	4	12	18	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
9 Технологии общения в конфликте. Основные методы и технологии разрешения конфликтов.	2	4	12	18	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
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, ОПК-2, ПК-4
	Итого	2	
2 Процесс поведения человека	Логика процессов поведения человека, проявление отношения к ситуации, к участникам коммуникативного процесса.Работа в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.Технологии процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.Участие в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	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.Работа в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.Технологии процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.Участие в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.	2	ОК-4, ОПК-2, ПК-4

Согласована на портале № 37375

	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	2	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	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, ОПК-2, ПК-4
	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 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				+		+			
Последующие дисциплины									
1 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, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

	Виды занятий	Формы контроля

Согласована на портале № 37375

Компетенции	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОК-4	+	+	+	Экзамен, Конспект самоподготовки, Тест, Реферат
ОПК-2	+	+	+	Экзамен, Конспект самоподготовки, Тест, Реферат
ПК-4	+	+	+	Экзамен, Конспект самоподготовки, Тест, Реферат

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование 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).	4	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	4	
2 Процесс поведения человека	Логика процессов поведения человека, проявление отношения к ситуации, к участникам коммуникативного процесса.Работа в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.Технологии процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.Участие в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.	4	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	4	
3 Психологическая активность человека	Психологическая активность и внешнее поведение человека (мимика, жесты, походка, осанка, речь).	4	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	4	
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	

Согласована на портале № 37375

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, ОПК-2, ПК-4
	Итого	4	
6 Внешний облик личности	Содержание и разновидности внешнего облика человека. Язык одежды, язык тела, глаз, мимики, жестов.	4	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	Итого	4	
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	4	ОК-4, ОПК-2, ПК-4
	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, ОПК-2, ПК-4	Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
2 Процесс поведения человека	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	12		

Согласована на портале № 37375

3 Психологическая активность человека	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	12		
4 Технологические процессы поведения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
5 Влияние визуального канала	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
6 Внешний облик личности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
7 Эмоциональные состояния	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
8 Психология конфликта	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	12		
9 Технологии общения в конфликте. Основные методы и технологии разрешения конфликтов.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ОПК-2, ПК-4	Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	12		
Итого за семестр		90		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен

Согласована на портале № 37375

Итого	126		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

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				
Конспект самоподготовки	5	5	5	15
Реферат	5	5	5	15
Тест	10	10	20	40
Итого максимум за период	20	20	30	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	20	40	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
< 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)

Согласована на портале № 37375

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Психология [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Л. В. Смольникова - 2018. 293 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/7185 (дата обращения: 10.07.2018).

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

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Психодиагностика [Электронный ресурс]: Учебно-методическое пособие по практическим занятиям и самостоятельной работе / Суровцева А. К. - 2012. 11 с. - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1610 (дата обращения: 10.07.2018).
2. Психология [Электронный ресурс]: Методические указания по подготовке к практическим занятиям / Л. В. Смольникова - 2018. 23 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/7171 (дата обращения: 10.07.2018).
3. Психология [Электронный ресурс]: Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы / Л. В. Смольникова - 2018. 21 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/7172 (дата обращения: 10.07.2018).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и 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.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется использовать базы данных и информационно-справочные системы, к которым у ТУСУРа есть доступ https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, те-

Согласована на портале № 37375

кущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 206 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение не требуется.

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

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

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **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 комфортного просмотра.

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

Согласована на портале № 37375

лидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. Высшая форма психического отражения, свойственная только человеку, интегрирующая все другие формы отражения, называется:

волей
рефлексом
сознанием
эмоциями

2. Психологической характеристикой сознания не является:

активность
мотивированность
интенциональность
реактивность

3. При исследовании сознания в контексте структуралистского подхода использовался метод:

интроспекции
наблюдения
эксперимента
контент-анализа.

4.Для нормального состояния сознания характерно(а):

гиперактивность
наличие а-ритмов
сумеречное состояние сознания
легкое переключение внимания.

5. Нормальное (обычное) состояние сознания характеризуется уровнем психической активности:

низким
средним
высоким
повышенным.

6. Определите название стиля поведения в конфликте, при котором участники конфликта приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон:

перемирие;
уклонение;
конкуренция;
компромисс;
сотрудничество.

7. Понятие бессознательного обрело конкретно-психологический смысл в концепции:

3. Фрейда
Г. Лейбница
К. Юнга
А. Адлера.

8. Признаком, общим для всех видов помрачения сознания, является:

соскальзывание
разноплановость
агнозия
бессвязность мышления.

9. Самосознание можно определить как:

Согласована на портале № 37375

повышенное внимание к себе
уровень притязаний
направленность личности
образ себя.

10. Понятие «Я-концепция» зародилось в русле психологии:
гуманистической
когнитивной
гештальтпсихологии
культурно-исторической.

11. По С.Л. Рубинштейну, самосознание:
предшествует развитию сознания
является этапом в развитии сознания
возникает одновременно с сознанием
развивается одновременно с сознанием.

12. Первый уровень развития самосознания характеризуется осознанием:
биологических потребностей
уровня притязаний
значимых отношений
социальных потребностей.

13. Психологическим механизмом самосознания выступает:
эмпатия
рефлексия
идентификация
атрибуция.

14.. Оценка личностью себя, своих возможностей, личностных качеств и места в системе межличностных отношений называется:
самооценкой
самопрезентацией
самовосприятием
самоощущением.

15. Образы сознания, не предстающие перед субъектом в его внутреннем плане, выполняют функцию:
самопознания
самоотношения
саморегуляции
самообразования.

16. Если в процессе коммуникации собеседник отводит взгляд в сторону – это означает что он:
не понимает вопроса
не хочет общаться
формулирует мысль
хочет закончить разговор

17. Заключительный момент борьбы мотивов:
принятие решения
осмысление цели
выбор цели
реализация цели

18. Психическое свойство личности, определяющее линию поведения человека и выражающееся в его отношениях к окружающему миру, к труду и другим людям:
характер
мотивация
темперамент
направленность

19. Сила нервных процессов в сочетании с уравновешенностью и подвижностью благопри-

Согласована на портале № 37375

ятствует образованию:

коммуникативных свойств

характера

волевых свойств

темперамента

20. Сочетание психологических особенностей человека, составляющих его своеобразие, отличие от других людей, называют…

индивидуальностью

личностью

синдивидом

субъектом

21. Владение мимикой, жестами, движениями, способствующими адекватной передаче мыслей и чувств, относится к (один вариант ответа)…

невербальным средствам общения

речевым способностям

перцептивным способностям

вербальным средствам общения

22. Целостное изучение личности, основанное на интерпретации результатов проекции, проводится с помощью тестов:

интеллекта;

специальных способностей;

достижений;

личности;

проективные тесты;

23. К проективным методикам тестирования относятся:

рисунок «Несуществующее животное»;

Hand-test;

методика «Дом-дерево-человек»;

моторная проба К. Шварцландера.

24. Методика Шуберта «Готовность к риску» относится к изучению: мотивационной сферы личности.

изучению межличностных отношений.

исследованию самооценки личности.

изучению темперамента.

25. К неадекватной самооценке относится:

заниженная самооценка;

завышенная самооценка;

средняя самооценка.

26. Эмоциональная отзывчивость на переживания других, называется в психологии ….

эмпатия

симпатия

антипатия

27. Конфликтная ситуация – это:

стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта;

столкновение равных по силе, но противоположных по направлению интересов, мотивов поведения и др.

28. Инцидент – это :

накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта;

внешнее согласие с мнением группы при внутреннем несогласии;

стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

29. Укажите название конфликта, возникновение которого связано с личностными особенностями конфликтующих:

. объективный;

Согласована на портале № 37375

затяжной;
субъективный;
кратковременный.

30. Определите название стиля поведения в конфликте, при котором участники конфликта приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон:
перемирие;
уклонение;
конкуренция;
компромисс;
сотрудничество.

14.1.2. 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, 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.

14.1.3. Темы рефератов

Психология конфликта.
Классификация и характеристика типов и видов конфликтов.
Этапы развития конфликта.

14.1.4. 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.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории	Виды дополнительных оценочных	Формы контроля и оценки

Согласована на портале № 37375

обучающихся	материалов	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-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
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 материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 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.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 37375