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: 1c6cfa0a-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 2014 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

Согласована на портале № 2741

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 33 от «19» 10 2016 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 № 2741

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 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

Согласована на портале № 2741

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.

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	З.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

Согласована на портале № 2741

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	

Согласована на портале № 2741

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. Классифик-ция 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 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	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	

Согласована на портале № 2741

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

Согласована на портале № 2741

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

Согласована на портале № 2741

	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.

Согласована на портале № 2741

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

Согласована на портале № 2741

	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 – Бальные 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

Согласована на портале № 2741

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)

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-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.

Согласована на портале № 2741

15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Без рекомендаций.

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 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 2014 года

Разработчики:

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

Зачет: 5 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 2741

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
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	

Согласована на портале № 2741

		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 № 2741

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	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• 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

Согласована на портале № 2741

Отлично (высокий уровень)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями 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; ;	• Контролирует работу в команде, толерантно воспринимая 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 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	- 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	- 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	- методами разработки технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; - навыками осуществления мониторинга клиентурных отношений; - технологиями реализации процессов сервиса.

Согласована на портале № 2741

	деятельности;	различных типах межличностных отношений;	
Виды занятий	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• 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)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;;	• Обладает диапа¬зоном практических умений, требуемых для применения технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;;	• Контролирует работу, проводит оценку технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; ;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, применение технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; ;	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для применения технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;;	• Берет ответственность за применение технологии процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;;
Удовлетворительно (пороговый	• Обладает базовыми общими знаниями	• Обладает основными умениями,	• Работает при прямом наблюдении

Согласована на портале № 2741

уровень)	применения технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;;	требуе¬мыми 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	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Зачет;

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

Согласована на портале № 2741

Таблица 8 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями в области проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;	• Обладает диапа¬зоном практических умений, требуемых для проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;	• Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует - методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов ;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы, общие понятия методов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;	• Берет ответственность за проведение исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми знаниями проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;	• Обладает основными умениями, требуе¬мыми для проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;	• 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.

Согласована на портале № 2741

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

Согласована на портале № 2741

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 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.: 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

Согласована на портале № 2741