

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Экономика труда и производственных комплексов»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б.1.1.11 «Психологический практикум»

43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Профиль «Социально-культурный сервис»

форма обучения – заочная
курс – 4
семестр – 8
зачетных единиц – 3
часов в неделю – 2
всего часов – 108
в том числе:
лекции – 8
коллоквиум - нет
практические занятия – 8
лабораторные занятия - нет
интерактивные занятия – нет
самостоятельная работа – 92
зачет – 8 семестр
экзамен – нет
РГР – нет
курсовая работа – нет
курсовой проект - нет

Раздел 1. Цель и задачи дисциплины

Цель: формирование у студентов необходимых психологических знаний в сфере социально-культурного сервиса, обеспечивающих эффективное участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений.

Задачи:

1. Раскрыть вопросы, связанные с эффективностью делового общения, психологии продаж, обслуживания клиентов в офисе, особенностями делового этикета, психологии имиджа и конфликта.
2. Способствовать приобретению знаний о внутренних резервах человека для достижения успеха в сфере социально-культурного сервиса, управлении стрессовыми состояниями и эффективном использовании времени.
3. Развивать у студентов личностные и профессионально важные качества, умения самоанализа и психологического понимания поведения других людей, стимулировать процессы самовоспитания и саморазвития.
4. Формирование знаний в области планирования и организации исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Курс «Психологический практикум» является составной частью профессионального цикла базовой (общепрофессиональной) подготовки студентов направления 00100.62. - «Сервис». Программа курса ориентирована на теоретическую и практическую психологическую подготовку к профессиональной деятельности в сфере социально-культурного сервиса.

Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения данной дисциплины, формируются в процессе изучения курсов: «Общая психология» (ОК-4,7,8,16), «Сервисная деятельность» (ОК-11,14,15), «Психодиагностика» (ОК-16,18), «Гостиничное и ресторанное дело» (ОК-2,4,5,6,10). Для успешного формирования психологических знаний, умений и навыков в сфере социально-культурного сервиса необходимо знать психологические феномены, методы изучения и описания закономерностей функционирования и развития психики, специфику психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам, особенности работы в коллективе.

Данную учебную дисциплину дополняет последующее или параллельное освоение курсов «Реклама в социально-культурном сервисе» (ОК-5,6,7,8; ПК-1,8), «Гостиничное и ресторанное дело» (ПК-2,4,5,6,10), и др.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ПК-4- готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов,

ПК - 9 - способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

Студент должен знать: специфику психологического знания в сфере социально-культурного сервиса; основные методы исследования в психологии социально-культурного сервиса; основные закономерности функционирования психики; характерные черты основных психических процессов, состояний индивидуально-психических свойств личности; сферы применения психологического знания в их сервисной деятельности.

Студент должен уметь: использовать психологические знания для понимания процессов и явлений психической жизни людей и принимать профессиональные поведенческие решения на основе этого; применять психологические методы исследований в своей профессиональной деятельности; оценивать социокультурные процессы, явления, события с точки зрения психологии; проводить анализ психологических особенностей людей, а также самоанализ для повышения эффективности собственной работы; планировать и проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.

Студент должен владеть: навыками самостоятельного переноса приемов и методов психологии в профессиональную деятельность; навыками профессионального мышления; навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; навыками эффективного взаимодействия в сложных ситуациях человеческих отношений.

4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам и видам занятий

№ модуля	№ недели	№ темы	Наименование темы	Часы				
				Всего	Лекции	Коллоквиум	Практические	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9
6 семестр								
1	1	1	Введение в психологию социально-культурного сервиса	10	1			9
1	2	2	Факторы детерминации поведения человека.	11	1		1/1	9
1	2	3	Специфика взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг.	11	1		1/1	9
1	6	4	Социальное восприятие в процессе профессионального общения.	10			1	9
1	8	5	Невербальные сигналы эмоционального состояния человека.	10			1	9
1	10	6	Основные слагаемые эффективного делового общения	12	1		2/2	9
1	12	7	Конфликтные взаимодействия в сфере сервиса.	11	1		1	9
2	14	8	Самопрезентация специалиста по сервису	11	1		1	9
2	16	9	Саморегуляция как фактор эффективного общения. Приемы саморегуляции	11			1	10
2	18	10	Организация исследований социально-психологических особенностей потребителя	11			1/1	10
Всего				108	6		10	92

5. Содержание лекционного курса

№ темы	Всего часов	№ лекции	Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
1.	1	1.	Введение в психологию социально-культурного сервиса. Цели и задачи дисциплины. Роль психологии и педагогики в мире социально-культурного сервиса и туризма. Психологические предпосылки сервисной деятельности. Человеческий фактор в работе менеджера. Критерии качественной работы менеджера в сфере социально-культурного сервиса: высокий уровень профессионализма; совокупность необходимых личностных качеств и умений. Личностные качества, препятствующие успеху в деятельности.	1,2,3,6,11, 12,15,16,17,18.
2.	1	2.	Факторы детерминации поведения человека. Формы проявления «Я – образа». «Я – образ» и реальное «Я». Имидж личности. Макро- и микросреда личности. Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к кому-либо. Изучение мотивов клиентов в сфере социокультурного сервиса. Факторы, определяющие эмоции человека.	1,2,3,5,6, 7,18,
3.	1	3.	Специфика взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг. Роль ситуации в общении. Основные виды ситуаций общения и их характеристики: деловое, ритуальное, игровое, интимно-доверительное, эпизодическое общение. Основные компоненты анализа ситуаций. Управление ситуацией общения. Специфика ситуации взаимодействия специалиста в области социально-культурного сервиса и клиента. Понятие несимметричности в общении. Интерпретация данной ситуации партнерами по общению. Ожидания, возникающие в данной ситуации у клиента. Особенность взаимодействия профессионала с непрофессионалом. Необходимость учета отсутствия профессиональных знаний у клиентов. Возможности непонимания сторон. Статусно-ролевые и межличностные основы взаимодействия с клиентом. Формирование привлекательности и доверия. Преодоление психологических барьеров взаимодействия. Взаимосвязь типа личности и поведения. Особенности речи и поведения людей различных конституциональных типов (Э. Кречмер). Экстраверсия, интроверсия и поведение (К. Юнг). Темперамент человека и его влияние на межличностное общение (И. Павлов). Ведущий канал восприятия информации. Особенности взаимодействия с клиентом-визуалом, аудиалом, кинестети-	1,2,3,19, 20

			ком.	
4.	1	4.	Социальное восприятие в процессе профессионального общения. Факторы, определяющие процессы восприятия и понимания другого человека. Психологические механизмы процесса межличностного восприятия. Формирование первого впечатления. Интерпретация поведения клиента в условиях недостатка информации. Каузальная атрибуция. Социальные стереотипы, установки, предубеждения. Точность восприятия в процессе профессионального общения. Ошибки восприятия. Социальная рефлексия. Возможность анализа собственного образа в представлении партнера по общению.	1,2,3,11, 12,13,14.
5.		5.	Невербальные сигналы эмоционального состояния человека. Различные сферы невербального общения: оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, организация времени и пространства, контакт глаз. По-за, жесты, мимика, взгляд в различных эмоциональных состояниях клиента. Точность интерпретации невербальной информации. Выражение активной положительной позиции, мобилизация, как состояние готовности к предстоящим действиям, положительная оценка высказываний партнера, концентрация на собственных мыслях, критическая оценка, удивление, отрицательная эмоциональная реакция, маскируемое поведение и т. д.	1,2,3,11, 12,13,14.
6.	1	6.	Основные слагаемые эффективного делового общения. Сущность и содержание общения. Характеристика речевого канала общения. Структура речевого общения. Культура речи и ее основные компоненты. Особенности контактного взаимодействия. Рекомендации по формированию первого впечатления. Профессиональное слушание. Стили и приемы профессионального слушания. Рекомендации по овладению умением слушать. Искусство задавать вопросы. Классификация вопросов. Основные виды и правила формулирования ответов.	1,2,3,11, 12,13,14, 21,22.
7.	1	7.	Конфликтные взаимодействия в сфере сервиса. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Характеристика основных стратегий поведения (К. Томас). Преимущества и ограничения различных стратегий поведения в конфликтах в сфере социально-культурного сервиса. Причины возникновения конфликтов в процессе общения с клиентом. Технологии управления конфликтами. Деятельность руководителя по предотвращению и разрешению конфликтов. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. Способы и приемы разрешения конфликтов в сфере социально-культурного сервиса.	1,2,3,11, 12,13,14, 19,20..
8.	1	8.	Самопрезентация специалиста по сервису. Самопрезентация специалиста по социокультурному сервису и туризму: атрибуты внешности, мимика, жесты, пантомимика, коммуникативная культура. Влияние внешнего облика и речевого поведения работника СКС и Т на личность потребителя. Психологические основы взаимодействия с клиентом. Установление и развитие	1,2,3

			отношений с клиентом, техника выявления потребностей и возможностей клиента, презентация предлагаемой услуги, техника психологического воздействия на клиента.	
9.	2	9.	Саморегуляция как фактор эффективного общения. Приемы саморегуляции. Психологические основы саморегуляции. Понятие стресса. Основные стрессоры в деловом общении. Основы саморегуляции в стрессе. Приемы управления собственным эмоциональным состоянием. Уместность и эффективность различных приемов. Подготовка как способ создания необходимого эмоционального состояния. Фактор времени в регуляции эмоционального состояния. Понятие профессионального переутомления и выгорания. Основные признаки эмоционального выгорания. Профилактика профессионального выгорания.	1,2,3,7,8,10.
10.	2	10.	Организация исследований социально-психологических особенностей потребителя Требования к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом социально-психологических, национально-региональных и демографических факторов. Исследовательские методы и методики. Этапы исследования: постановка задачи, анализ доступной информации по изучаемой проблеме, анализ методов и методик, которые применялись ранее для решения этой или аналогичных задач, формулировка предположений — гипотез, проведение исследований по намеченному плану, первичный анализ данных, их математическая обработка, интерпретация и обобщение.	1,2,3,7,8,10.

6. Перечень практических и семинарских занятий

№ темы	Всего часов	№ занятия	Тема практического занятия. Вопросы, отрабатываемые на практическом занятии	Учебно-методическое обеспечение
1		3	4	5
2.	1	2.	Факторы детерминации поведения человека. <i>Вопросы для обсуждения:</i> Проявления «Я-концепции» и ее связь с реальным поведением человека; Возможные мотивы клиентов в сфере социально-культурного сервиса .	1,2,3,5,6,7,
3.	1	3.	Специфика взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг <i>Вопросы для обсуждения</i> Различия в позициях специалиста в области социально- культурного сервиса и клиента. Ожидания клиентов, связанные с различием в позициях, оправданные и неоправданные ожидания. Взаимосвязь различий в позициях и ожиданий клиентов.	1,2,3

			<p>Взаимосвязь типа личности и поведения.</p> <p>Типы клиентов в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p>Особенности взаимодействия с клиентами, принадлежащими к различным типам</p>	
4.	1	4.	<p>Социальное восприятие в процессе профессионального общения.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения</i></p> <p>Приписывание причины наблюдаемого поведения в условиях недостатка информации;</p> <p>Наличие у клиента интерпретации поведения специалиста в области социально-культурного сервиса;</p> <p>Особенности взаимосвязи между отношением (хороший/плохой человек) и предполагаемой причиной поведения.</p>	1,2,3,11
5.	1	5.	<p>Невербальные сигналы эмоционального состояния человека.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения</i></p> <p>Невербальная информация, сферы невербальной информации (оптико-кинетическая, пара- и экстралингвистическая, организация времени и пространства и т.д.),</p> <p>Декодификация невербальной информации, недоверие в случае несовпадения вербальной и невербальной информации;</p>	1,2,3,11
6.	2	6.	<p>Основные слагаемые эффективного делового общения</p> <p><i>Вопросы для обсуждения</i></p> <p>Этические принципы делового общения.</p> <p>Правила ведения деловых переговоров, бесед, совещаний, телефонных переговоров.</p> <p>Деловая переписка</p>	1,2,3,11,
7.	1	7.	<p>Конфликтные взаимодействия в сфере сервиса.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения</i></p> <p>Структура и типология конфликтов</p> <p>Мотивация конфликтного поведения</p> <p>Стратегии поведения в конфликте</p> <p>Решения конфликтных ситуаций, связанных с профессиональной деятельностью</p> <p>Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</p> <p>Психологические способы регуляции деловых конфликтов.</p>	1,2,3,7,8, 10.
8.	1	8.	<p>Самопрезентация специалиста по сервису.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения</i></p> <p>Понятие имиджа. Виды имиджа. Структура имиджа</p> <p>Внешний имидж. Элементы внешнего имиджа: качество предлагаемых услуг, осязаемый имидж, рекламная компания, связи с СМИ и др. Оформление офиса.</p> <p>Внешний вид сотрудников. Технологии управления личным имиджем. Стратегии управления личным имиджем.</p> <p>Построение эффективного имиджа.</p> <p>Техники создания образа. Личная символика. Индивидуальный стиль. Методы формирования позитивного отношения. Эффективная самопрезентация.</p>	1,2,3,7,8, 10.

9	1	9.	Саморегуляция как фактор эффективного общния. Вопросы для обсуждения Профессиональное здоровье и успешность туристской деятельности. Синдром психического выгорания: подходы к понятию, симптомы, динамика развития. Факторы, способствующие возникновению синдрома «выгорания». Способы укрепления профессионального здоровья и профилактики «выгорания». Тайм-менеджмент. Причины нехватки времени.	1,2,3,7,8,10.
10	1	10.	Организация исследований социально-психологических особенностей потребителя Вопросы для обсуждения Теория, метод и методика, взаимосвязь предмета и метода исследования. Специфика социально-психологического исследования. Измерительные процедуры и инструменты Классификация методов исследования в психологии. Соотношение качественных и количественных подходов психологии Надежность и обоснованность данных. Методы обработки эмпирических данных. Способы представления результатов исследования.	1,2,3,7,8,10.

7. Перечень лабораторных работ

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

8. Задания для самостоятельной работы студентов

№ темы	Всего часов	Вопросы для самостоятельного изучения (задания)	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4
1	9	Связь психологии со сферой социально-культурного сервиса. Методы психологии и их применении в практической деятельности.	1,2,3,6,11
2	9	Факторы, детерминирующие поведение человека. Возможные типы личности клиентов. Основные потребности клиентов. Особенности поведения различных типов клиентов. Взаимодействие с различными типами клиентов.	1,2,3,5,6,7
3	9	Работа с трудными клиентами: общие принципы и приемы. Разочарованный и рассерженный клиент: приемы обращения. Особые ситуации в общении с клиентами. Возможные причины непонимания в процессе взаимодействия с клиентом. Интерпретация поведения в процессе профессионального взаимодействия. Каузальная атрибуция. Ошибки атрибуции.	1,2,3
4	9	Может ли человек контролировать невербальную информацию? Сферы невербального общения. Возможности интерпретации невербальной информации.	1,2,3,11
5	9	Преодоление психологических и коммуникативных барьеров в процессе взаимодействия с клиентом.	1,2,3,11

		Формирование доверия к специалисту социально-культурного сервиса.	
6	9	Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Причины возникновения конфликтов в процессе общения с клиентом. Технологии управления конфликтами.	1,2,3,11
7	9	Основные виды ситуаций общения и их характеристики: деловое, ритуальное, игровое, интимно-доверительное, эпизодическое общение. Основные компоненты анализа ситуаций. Интерпретация данной ситуации партнерами по общению. Статусно-ролевые и межличностные основы взаимодействия с клиентом.	1,2,3,7,8,10
8.	9	Методы презентации продукта: использование сравнений, метафор и эпитетов, специальных терминов, фактов. Социальная рефлексия в процессе профессионального взаимодействия. Возможности и ограничения при создании позитивного образа специалиста в представлении клиента.	1,2,3,7,8,10.
9.	10	Причины профессионального стресса у специалистов социально-культурного сервиса. Профилактика профессионального выгорания специалистов социально-культурного сервиса. Приемы регуляции собственного эмоционального состояния в ситуации острого стресса	1,2,3,7,8,10, 11
10.	10	Теория, метод и методика, взаимосвязь предмета и метода исследования. Специфика социально-психологического исследования. Измерительные процедуры и инструменты Классификация методов исследования в психологии и педагогике. Классификация качественных исследований в психологии и педагогике. Классификация качественных методов исследования.	1,2,3,7,8,10

10. Расчетно-графическая работа

Расчетно-графическая работа учебным планом не предусмотрена

11. Курсовая работа

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена

12. Курсовой проект

Курсовой проект учебным планом не предусмотрен.

13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

13.1. Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

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

Код компе-	Этап формирования	Показатели оценивания	Критерии оценивания
------------	-------------------	-----------------------	---------------------

тенции					
ПК-4	(6 семестр)	<p><i>Знать:</i> специфику психологического знания в сфере социально-культурного сервиса; основные методы исследования в психологии социально-культурного сервиса;</p> <p><i>Уметь:</i> применять психологические методы исследований в своей профессиональной деятельности; планировать и проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками самостоятельного переноса приемов и методов психологии в профессиональную деятельность;</p>	Промежуточная аттестация	Типовые задания	Шкала оценивания
			Зачет	В соответствии с пунктом 13.2	В соответствии с пунктом 13.3

ПК - 9 - способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

Код компетенции	Этап формирования	Показатели оценивания	Критерии оценивания		
ПК-9	(6 семестр)	<p><i>Знать:</i> основные закономерности функционирования психики; характерные черты основных психических процессов, состояний индивидуально-психических свойств личности; сферы применения психологического знания в их сервисной деятельности.</p> <p><i>Уметь:</i> использовать психологические знания для понимания процессов и явлений психической жизни людей и принимать профессиональные поведенческие решения на основе этого: оценивать социокультурные процессы, явления, события с точки зрения психологии; проводить анализ психологических особенностей людей, а так же самоанализ для повышения эффективности собственной работы;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками профессионального мышления; навыками выражения своих мыслей и мнения в межлич-</p>	Промежуточная аттестация	Типовые задания	Шкала оценивания
			Зачет	В соответствии с пунктом 13.2	В соответствии с пунктом 13.3

		ностном и деловом общении; навыками эффективного взаимодействия в сложных ситуациях человеческих отношений			
--	--	--	--	--	--

13.2. Оценка уровня сформированности компетенций осуществляется в процессе следующих видов контроля:

- текущего контроля (вид проверки качества усвоения изучаемого материала);
- промежуточного (определение степени достижения учебных целей по учебной дисциплине.);
- итоговая аттестация (проверить и оценить подготовленность студентов по дисциплине, соответствие их подготовки требованиям ФГОС ВПО).

При изучении дисциплины используются следующие формы текущего контроля:

- контрольный опрос студентов в устной и письменной форме и опрос с использованием технических средств обучения;
- решение (выполнение) контрольных заданий;
- контрольные работы (занятия) и проведение тестирования;
- индивидуальные собеседования преподавателя со студентами в ходе самостоятельной работы под руководством преподавателя;
- выполнение практических заданий и ролевых игр, предусматривающих овладение навыками психологического консультирования
- проверка выполнения задания, выданного на самостоятельную работу студентам.

13.3 Процедура оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине Б.3.1.4. «Психологический практикум» включает учет успешности выполнения практических занятий, самостоятельной работы, тестовых заданий и сдачу зачета.

Практическое занятие состоит из следующих этапов:

- проверка исходных знаний;
- выступление студентов с докладами по текущей теме семинара;
- обсуждение докладов и беседа по теме семинара;
- отработка практических навыков психологической работы психолога-консультанта;
- подведение итогов занятия с обсуждением работы группы.

На практической части занятия преподаватель обращает внимание на наиболее важные темы семинара, ошибки, допущенные студентами при обсуждении, а также на самостоятельность и активность работы студентов с литературой и лекционным материалом.

Для успешного освоения дисциплины каждый студент должен быть обеспечен учебно-методическими материалами по предмету (тематическими планами лекций и практических занятий, учебно-методической литературой, вопросами к семинарским занятиям и контрольным работам), а также возможностью отработки пропущенных занятий.

Самостоятельная работа считается успешно выполненной в случае предоставления реферата или доклада по каждой теме. Задание для реферата соответствует пункту 9 рабочей программы. Оценивание рефератов проводится по принципу «зачтено» / «не зачтено». «Зачтено» выставляется в случае, если реферат оформлен в соответствии с критериями:

- правильность оформления реферата (титульная страница, оглавление и оформление источников);
- уровень раскрытия темы реферата / проработанность темы;
- структурированность материала;
- количество использованных литературных источников.

В случае, если какой-либо из критериев не выполнен, реферат возвращается на дора-

ботку.

В конце семестра обучающийся письменно отвечает на **тестовые задания**, содержащие вопросы по изученному материалу. Оценивание тестовых заданий проводится по принципу «зачтено» / «не зачтено». В качестве критериев оценивания используется количество правильных ответов. При ответе более чем, на 55% вопросов выставляется «зачтено», в случае меньшего количества правильных ответов ставится «не зачтено».

Зачет проводится в конце семестра и завершает изучение дисциплины «Информационные технологии в психологии». Зачет осуществляется в форме устного зачета в компьютерном классе. Билет содержит один теоретический вопрос и практическое задание. При этом оцениваются: а) полнота и качество усвоения теоретического материала и б) степень освоения навыков психологического консультирования.

К **зачету** по дисциплине обучающиеся допускаются при:

- выступления с докладами, или сдачи рефератов с учетом того, что они «зачтены» преподавателем;
- выполнении практических заданий, предусматривающих овладение навыками психологического консультирования;

Оценивание проводится по принципу «зачтено» / «не зачтено».

«Зачтено» ставится при:

- правильном, полном и логично построенном ответе,
- умении оперировать специальными терминами,
- использовании в ответе дополнительного материала,
- иллюстрировании теоретического положения практическим материалом,
- выполнении практического задания, предполагающего владение профессиональными умениями и навыками психолога-консультанта.

Но в ответе могут иметься:

- негрубые ошибки или неточности,
- затруднения в использовании практического материала,
- не вполне законченные выводы или обобщения.

«Не зачтено» ставится при:

- схематичном неполном ответе,
- неумении оперировать специальными терминами или их незнании,
- неумении применять профессиональные техники психологического консультирования.

14. Вопросы к зачету

1. Роль психологии и педагогики в мире социально-культурного сервиса и туризма.
2. Психологические предпосылки сервисной деятельности.
3. Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы.
4. Критерии качественной работы менеджера по продажам турпродукта: высокий уровень профессионализма; совокупность необходимых личностных качеств и умений.
5. Личностные качества, препятствующие успеху в туристской деятельности. Модель современного менеджера.
6. Основные слагаемые эффективного делового общения
7. Характеристика речевого канала общения.
8. Характеристика неречевого канала общения.
9. Эффект первого впечатления. Сущность первого впечатления Особенности контактного взаимодействия.
10. Психолого-педагогические основы конфликта в туризме
11. Причины конфликтов с туристами: недолжное качество предлагаемых услуг; осознание туристом явной низкой ценности приобретенного тура; неверное или неполное информирование туристов об особенностях предстоящей поездки.
12. Типология конфликтов. Динамика конфликта в туризме.
13. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
14. Виды и типы конфликтогенов в туризме.
15. Психологические способы регуляции деловых конфликтов
16. Переговоры в конфликтной ситуации.
17. Методы предотвращения конфликтов с туристами.

18. Психология влияния в процессе реализации турпродукта.
19. Эффективные приемы для привлечения внимания и интереса клиента: «особенности клиента», «особенности турфирмы», «очевидные факты», «новинки» и т.д.
20. Продажи по телефону: возможности и опасности
21. Факторы, влияющие на уровень обслуживания клиентов при покупке тура.
22. Факторы туристской мотивации
23. Методы презентации продукта: использование сравнений, метафор и эпитетов, специальных терминов, фактов.
24. Продажа и последующий контакт. Работа с трудными клиентами: общие принципы и приемы.
25. Особые ситуации в общении с клиентами.
26. Психологические аспекты ораторского искусства в экскурсионной деятельности.
27. Основные слагаемые мастерства экскурсовода. Психология личности экскурсовода.
28. Характеристики индивидуальных речевых типов: рационально-логический; эмоционально-интуитивный, лирический, философский.
29. Активизация усвоения экскурсионного материала: форма преподнесения материала, особые методические приемы.
30. Внутренний имидж туристской фирмы.
31. Элементы внешнего имиджа: качество предлагаемых услуг, осязаемый имидж, рекламная компания, связи с СМИ и др.
32. Повышение статуса туристской фирмы.
33. Стратегии управления личным имиджем. Построение эффективного имиджа.
34. Вербальные основы делового этикета в туризме.
35. Привилегии женщин и особенности мужчин в деловых контактах.
36. Этикет телефонного разговора: входящие звонки, исходящие звонки, использование сотовой связи
37. Психологические основы гостиничного сервиса
38. Проявления психологии гостеприимства.
39. Психологические условия отдыха.
40. Цвет интерьера как инструмент воздействия на клиента
41. Способы укрепления профессионального здоровья и профилактики «выгорания».
42. Организационная приверженность: структура, отличительные черты, основные источники, препятствия на пути формирования.
43. Методы формирования и внедрения корпоративной культуры в деятельность компании.
44. Социально-психологический климат в организации (СПК).
45. Факторы, формирующие СПК.
46. Психологическая совместимость и сработанность сотрудников в команде.
47. Возраст как фактор, влияющий на эффективность профессиональной деятельности.
48. Управление мужской командой. Управление женской командой.

15. Тестовые задания по дисциплине

1. *К психическим процессам относятся (несколько вариантов ответов)*
а) ощущение б) восприятие в) характер г) воображение
2. *Сознательно направляемым и регулируемым вниманием является:*
а) непроизвольное; б) послепроизвольное; в) произвольное; г) проприоцептивное.
3. *Воображение - это психический процесс:*
а) манипуляция образами;
б) создания нового в форме образа;
в) установления связи и отношения между образами;
г) воспроизведения и использования прошлого опыта
4. *Мышление, которое осуществляется без логического анализа условий задачи и без осознания пути нахождения решения, называют:*
а) рациональным; б) интуитивным; в) творческим; г) репродуктивным
5. *Неповторимое своеобразие присущих человеку духовных и физических свойств:*
а) направленность б) индивидуальность в) характер г) темперамент
6. *Процесс отражения отдельных свойств предметов и явлений окружающего мира*

- а) Ощущение б) Восприятие в) Память г) Воображение

7. Вид внимания, первоначально требующий волевых усилий, которые затем обычно сменяются заинтересованностью, называются

- а) произвольное внимание
б) непроизвольное внимание
в) слепопроизвольное внимание

8. Автором психоанализа является

- а) З.Фрейд б) Д.Уотсон в) Л.С. Выготский г) Э.Фромм

9. Определите соответствие мыслительных операций и их определений

1) обобщение	а) Выявление сходства и различий между объектами
2) анализ	б) Мысленное расчленение объекта
3) сравнение	в) Мысленное воссоединение элементов в единое целое
4) дедукция	г) умозаключение в отношении частного случая на основании общего положения

10. Психика – это субъективный образ объективного мира

- А) верно Б) неверно

11. Эмпирический метод познания психической реальности, основанный на целенаправленном восприятии

- А) эксперимент Б) наблюдение В) анкетирование

12. Состояние чрезмерно сильного и длительного психологического напряжения, которое возникает у человека, когда его нервная система получает эмоциональную перегрузку

- А) эмоция Б) страсть В) стресс

13. Совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающихся и проявляющихся в деятельности и общении, обуславливая типичные для нее способы поведения

- А) характер Б) темперамент В) способности

14. Направленность и сосредоточенность сознания человека на определенных объектах при одновременном отвлечении от других – это

- а) Ощущение б) Восприятие в) Мышление г) Внимание

15. Врожденные анатомо-физиологические особенности нервной системы, составляющие природную основу развития способностей

- А) темперамент Б) характер В) задатки

16. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности — это

- а) воля б) характер в) чувства г) способности

17. Темперамент человека проявляется:

- а) в силе характера;
б) в динамике психики и поведения;
в) в структуре сознания;
г) в системе ценностей личности.

18. Процесс развития индивида от рождения до смерти называется:

- а) Филогенез б) Онтогенез в) Эволюция г) Акселерация д) Эмансипация

19. Система условных символов, с помощью которых передаются сочетания звуков, имеющих для людей определенное значение и смысл

- А) общение Б) речь В) язык

20. Тип темперамента, характеризующийся вспыльчивостью и поспешностью в действиях:

- а) Меланхолик б) Холерик в) Сангвиник г) Флегматик

21. Предметом изучения в бихевиоризме является

- а) Поведение б) Сознание в) Деятельность г) Бессознательное

22. Процесс целостного отражения предметов и явлений действительности

- а) Ощущение б) Восприятие в) Память г) Воображение

23. Возникновение побуждения и постановка цели, стадия обсуждения и борьбы мотивов, принятие решения и исполнение относятся к фазам

- а) волевого процесса б) формирования характера в) развития памяти
б) мыслительного процесса

24. Процесс обобщенного и опосредованного отражения действительности в ее существенных связях и отношениях – это

- а) Ощущение б) Восприятие в) Мышление д) Внимание

25. К психическим свойствам не относится:

- а) Темперамент б) Мышление в) Способности г) Характер

26. В гуманистическом направлении психологии человек рассматривается как

- а) представитель вида Homo Sapiens б) уникальное творческое существо
в) субъект деятельности

27. Психический процесс создания образов, включающий предвидение конечного результата предметной деятельности — это

- а) абстрагирование б) воображение в) ощущение г) медитация

28. Первую в мире психологическую лабораторию в 1879 г. создал

- а) Вундт б) Гальтон в) Фолькман

29. Какое свойство внимания обеспечивает возможность удерживать в поле зрения одновременно несколько объектов:

- а) Концентрация б) Объем в) Устойчивость г) Переключение д) Распределение

30. Определите соответствие названия психологических направлений и их авторов

1. Бихевиоризм	А) З.Фрейд
2. Психоанализ	Б) А.Маслоу
3. Гуманистическая психология	В) Д.Уотсон

31. Процесс запечатления, сохранения, и воспроизведения следов прошлого опыта, позволяющий накапливать информацию, не теряя при этом прежних знаний и навыков

- А) ощущение Б) внимание В) память Г) мышление

32. Врожденные анатомо-физиологические особенности нервной системы, составляющие природную основу развития способностей

- А) темперамент Б) характер В) задатки

33. Одним из центральных понятий психоанализа является:

- а) Либи́до б) Гештальт в) Инсайт г) Эмпатия д) Деятельность

34. Биологический организм, носитель общих генотипических наследственных свойств биологического вида:

- а) субъект б) личность в) индивид г) человек

35. Процесс формирования личности в социальных условиях, усвоения социального опыта, вхождения человека в общество:

- а) общение б) адаптация в) интеграция г) социализация

36. С каким свойством восприятия связано преимущественное выделение одних объектов по сравнению другими:

- Предметность б) Структурность в) Целостность г) Константность д) Избирательность

37. По З. Фрейду, структуру личности составляют следующие компоненты:

- а) Ид, Эго и Супер-Эго б) Инь и Ян в) Эрос и Танатос г) Тело и Душа

38. К психическим процессам не относится:

- а) Память б) Мышление в) Темперамент г) Ощущение

39. Ощущение, восприятие, представление, внимание, память, мышление, воображение – это

- А) эмоциональные процессы Б) познавательные процессы В) волевые процессы

40. Индивидуально-психологические особенности личности, являющиеся условием продуктивного выполнения той или иной деятельности

- А) способности Б) темперамент В) характер

41. Внутреннее побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением потребности

- А) активность Б) мотив В) цель

42. Создание новых образов в процессе творческой деятельности человека

- А) продуктивное воображение Б) пассивное В) репродуктивное

43. Акцентуация – это дисгармоничность развития характера, гипертрофированная выраженность отдельных его черт, обуславливающая повышенную уязвимость личности в отношении определенного рода воздействий и затрудняющая ее адаптацию в некоторых специфичных ситуациях

- А) верно б) неверно

44. Наука о поведении называется

- А) когнитивизм б) психоанализ в) бихевиоризм

45. Метод психологического исследования, осуществляемый в специально оборудованных помещениях и применением аппаратуры

- А) наблюдение б) лабораторный эксперимент в) беседа

46. Одним из центральных понятий отечественной психологии является

- а) Либидо б) Гештальт в) Инсайт г) самоактуализация д) Деятельность

47. Процесс отражения целостных образов предметов и явлений материального мира

- А) Ощущение б) Восприятие в) Память г) Воображение

481. Реальные жизненные условия, в которых живет клиент, события, которые с ним происходят на данный момент или происходили какое-то время назад

Жизненная ситуация клиента

Консультативная ситуация клиента

Аутентичность

49. Чувства и мысли, переживаемые клиентом по поводу своей жизненной ситуации, которые и делают эту ситуацию для клиента проблемной и не позволяют найти выхода из этой ситуации

Жизненная ситуация клиента

Консультативная ситуация клиента

Аутентичность

Конфронтация

50. Простейший и эффективный прием психологического взаимодействия, состоящий в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника

Нерефлексивное слушание

Рефлексивное слушание

Отражение чувств

Открытые вопросы

51. Сжатое изложение основных слов клиента

Пересказ

Рефлексивное слушание

Отражение чувств

Открытые вопросы

52. Сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки

Синдром сгорания

Стресс

Кризис

53. Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психологическим состояниям, проявляющимся не через осознанное принятие какой-либо информации или образцов поведения, а через передачу определенного эмоционального состояния

Заражение

Убеждение

Внушение

54. Прием, который применяется в продолжительных беседах с целью привести фрагменты разговора в смысловое единство, подытожить основные идеи и чувства говорящего

Отражение чувств

Конфронтация

Открытые вопросы

Резюмирование

55. Безусловное обязательство консультанта не распространять сведения, полученные от клиента

Конфиденциальность

Динамичность

Эмоциональность

Стабильность

56. Терпимость ко всем аспектам субъективного мира клиента

Безусловное уважение клиента

Эмпатия

Искренность

16. Образовательные технологии

При изучении данной дисциплины используются как традиционные формы обучения (лекция, семинар, практическое занятие), так и инновационные (подготовка и проведение студентами дискуссий, тестов по дисциплине, круглых столов). Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 25%.

Задания к теме 2:

1. Упражнение «Круг субличностей».

Студенты работают в микрогруппах по 2-3 человека.

Перечислите все свои желания, записывая все, что приходит вам в голову. (не анализируя и не ранжируя). Убедитесь, что вы включили и то, что у вас сейчас есть, и то, что вы хотели бы иметь в дальнейшем.

Когда в вашем списке наберется 20 пунктов (или когда вы почувствуете, что записали все желания), просмотрите список и выберите 5 – 6 самых существенных. Например: не болеть, научиться играть в теннис, ходить в баню – постоянно поддерживать физическую форму. Не включать не свои желания (мало ли чего хочет от тебя твой муж) Проанализировать окончательный список. Представьте, что за каждым из них стоит как бы самостоятельная часть личности (субличность).

Например: желанию, чтобы хорошо учились дети, соответствует субличность «отец». Нарисуйте на отдельном листе бумаги круг на всю страницу. Внутри него круг диаметром 1 – 2 см. Эта центральная часть – ваше «Я».

Окружающее кольцо разбить на сегменты и разместить в них те 5 – 6 субличностей, которые являются выразителями ваших желаний. Раскрасьте субличности в разный цвет, дайте каждому свое имя. Сравните с «жизненными ценностями». Нет ли противоречия?

«Диалог субличностей» - пусть поговорят друг с другом и с «Я», скажут, за что они ценят друг друга, почему обижаются и чего хотят. «мне нравится...» «я обижен...» «я хотел бы...»

2. «Возможные мотивы».

Рассмотреть желание поехать в туристическую поездку, исходя из групп потребностей, выделяемых А. Маслоу. Какие вопросы помогли выявить ведущую потребность клиента.

После проведенных упражнений проводится подробный разбор и анализ ситуации.

В результате освоения содержания занятия студенты: знают соотношения понятий «личность», «индивид»; понимают необходимость учитывать личностные особенности клиента; имеют представление о мотивах выбора туристической путевки.

Задания к теме 3:

1. Студентам дается задание провести презентацию любого человека из группы, не называя его имени. Остальные, наблюдавшие должны угадать кто «презентуемый» человек. Условия: Нужно представить загаданного человека так, как будто бы Вы рекомендуете его на работу ярко, эмоционально и интересно. После «презентации» расспросить наблюдавших о том, какие жесты- иллюстраторы преобладали у того, кто делал презентацию человека, какие характеристики голоса слышали наблюдатели. Какого было расположение тела оратора в пространстве, и рассказать о контакте глаз с присутствующими.

2. Разыгрывается следующая ситуация:

а. Администратор салона красоты, находящаяся на небольшом сроке беременности, почувствовала себя плохо и удалилась с рабочего места.

б. Клиентка салона красоты, поскользнувшись на крыльце, находится в холле.

В дальнейшем проводится анализ того, как происходит приписывание причины поведения партнеру по общению в условиях недостатка информации. После проведенных упражнений проводится подробный разбор и анализ ситуации.

Задания к теме 6:

1. Студенты в микрогруппах (5-6 человек) методом «мозгового штурма» определяют различия в позициях специалиста в области социально-культурного сервиса и клиента. Результаты обсуждаются и дополняются в группе.

2. Студенты в микрогруппах выявляют ожидания клиентов, которые могут быть связаны с различием в позициях, обсуждают оправданные и неоправданные ожидания.

3. Групповая дискуссия «Личностные особенности специалиста области социально-культурного сервиса»

Результаты обсуждаются в группе.

Задания к теме 10:

1. Упражнение "Зато..."

Цель: снижение уровня фрустрации или стресса. Поиск возможных путей ее разрешения.

1) Тренер предлагает каждому участнику игры вкратце описать на листке бумаги какое-либо несбывшееся желание, какую-либо актуальную стрессовую или конфликтную ситуацию, неразрешенную на данный момент или запомнившуюся как трудноразрешимая (допускается анонимность авторства).

2) Затем все листки тренер собирает, перемешивает и предлагает участникам следующую процедуру обсуждения:

— каждая написанная ситуация зачитывается на группе и участники должны привести как можно больше доводов к тому, что данная ситуация вовсе не трудноразрешимая, а простая, смешная или даже выгодная с помощью связок типа: «зато...», «могло бы быть и хуже!», «не очень-то и хотелось, потому что...» или «здорово, ведь теперь ...»;

— после того, как зачитаны все ситуации и высказаны все возможные варианты отношения к ним, тренер предлагает обсудить результаты игры и ту реальную помощь, которую получил для себя каждый участник.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

1. Роль психологии и педагогики в мире социально-культурного сервиса и туризма.
2. Психологические предпосылки сервисной деятельности.
3. Основные слагаемые эффективного делового общения
2. Характеристика речевого канала общения.
3. Характеристика неречевого канала общения.
4. Эффект первого впечатления. Сущность первого впечатления Особенности контактного взаимодействия.
5. Психолого-педагогические основы конфликта в туризме
6. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
7. Психологические способы регуляции деловых конфликтов
8. Переговоры в конфликтной ситуации.
9. Методы предотвращения конфликтов с туристами.
10. Продажи по телефону: возможности и опасности
11. Методы презентации продукта: использование сравнений, метафор и эпитетов, специальных терминов, фактов.

12. Характеристики индивидуальных речевых типов: рационально-логический; эмоционально-интуитивный, лирический, философский.
13. Элементы внешнего имиджа: качество предлагаемых услуг, осязаемый имидж, рекламная компания, связи с СМИ и др.
14. Повышение статуса туристской фирмы.
15. Стратегии управления личным имиджем. Построение эффективного имиджа.
16. Вербальные основы делового этикета в туризме.
17. Привилегии женщин и особенности мужчин в деловых контактах.
18. Этикет телефонного разговора: входящие звонки, исходящие звонки, использование сотовой связи
19. Психологические основы гостиничного сервиса
20. Проявления психологии гостеприимства.
21. Цвет интерьера как инструмент воздействия на клиента
22. Способы укрепления профессионального здоровья и профилактики «выгорания».
23. Организационная приверженность: структура, отличительные черты, основные источники, препятствия на пути формирования.
24. Методы формирования и внедрения корпоративной культуры в деятельность компании.
25. Социально-психологический климат в организации (СПК).
26. Факторы, формирующие СПК.
27. Психологическая совместимость и сработанность сотрудников в команде.
28. Возраст как фактор, влияющий на эффективность профессиональной деятельности.
29. Управление мужской командой. Управление женской командой.

17. Список основной и дополнительной литературы по дисциплине

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Бухтерева О.С. Реклама в социально культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Бухтерева О.С. - Москва : Дашков и К, 2018.-208с.
Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785911311841.html>
2. Мельникова Н.А. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мельникова Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2016.— 159 с.
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6336>.
3. Шарп И. Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс] / Шарп И. – Электронные текстовые данные.- Москва : Альпина, 2017.
Режим доступа:<http://www.iprbookshop.ru/19>.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

4. Индустрия туризма: Правовые основы социально-культурного сервиса и туризма / Составитель Г.М. Дехтярь. – Электронные текстовые данные.- М.: Финансы и статистика, 2018. - 416 с. .
Режим доступа:<http://www.iprbookshop.ru/20>.
5. Мананикова, Е. Н. Психология личности: учеб. пособие / Е. Н. Мананикова. - М.: ИТК ""Дашков и К"" , 2018. - 220 с.
Экземпляры всего: 10
6. Немов Р.С. Психология. Книга 1. Общие основы психологии [Электронный ресурс]: учебник/ Немов Р.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Владос, 2017.— 687 с.
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14187>
7. Пищулов, В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / В. М. Пищулов. - М. : ИЦ "Академия", 2017. - 240 с.
Экземпляры всего: 10

ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ

8. Вопросы психологии -
Режим доступа: <http://www.voppsy.ru/>
9. Информационные технологии -
Режим доступа: <http://www.novtex.ru/IT/index.htm>

10. Психологический журнал -

Режим доступа: http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html

11. Социологические исследования -

Режим доступа: <http://www.isras.ru/socis.html>

17. Материально-техническое обеспечение

Учебный процесс осуществляется в учебных аудиториях, компьютерных классах с выходом в глобальную сеть Интернет. Количество компьютеров должно соответствовать численности учебной группы. Характеристики ПК не ниже: AMD XP 1700+, 1466 MHz, RAM 1024 MB, HDD 250GB, CD-ROM, monitor 17".

Для обеспечения учебного процесса используются: доска под фломастер для иллюстрации и пояснения излагаемого материала; мультимедийный комплекс (ноутбук, проектор, экран) для просмотра учебных видеоматериалов; ситуационные задачи, тестовые задания по изучаемым темам на бумажных и электронных носителях.