


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан
физико-математического
факультета
 Н.Б. Федорова
«30» августа 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

Уровень основной профессиональной образовательной программы
Бакалавриат

Направление подготовки **43.03.01. Сервис**

Направленность (профиль) подготовки **Сервис в индустрии моды и красоты**

Форма обучения: **очная**

Сроки освоения ОПОП: **нормативный 4 года**

Факультет: **Физико-математический**

Кафедра **общей психологии**

Рязань, 2018 г.

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Цели освоения дисциплины «**Психологический практикум**» заключаются в создании условий для овладения студентами компетенций в области межличностного общения, являющегося инструментом эффективной социализации личности в процессе профессионального и гражданского становления.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Учебная дисциплина Б1.В.ОД.18 «Психологический практикум» относится к вариативной части Блока 1 (обязательные дисциплины).

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- Психология сервисной деятельности

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Психодиагностика

2.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программой

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и общепрофессиональных (ОПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			Знать	Уметь	Владеть
1.	ОК-1	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - основные этапы и закономерности исторического развития; - мировоззренческие социально и личностно значимые философские проблемы; - социальную значимость своей профессии. 	<ul style="list-style-type: none"> - формировать и отстаивать своё мнение по социально и личностно значимым философским проблемам; - проводить самодиагностику и определять направления в собственном личностном и профессиональном развитии; - анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> - способами анализа социально и личностно значимых философских проблем; - способами оценки своих профессиональных качеств; - способами оценки социальной значимости своей деятельности.
2.	ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<ul style="list-style-type: none"> - этические нормы работы в коллективе, этапы коллективной работы и их особенности; - социальные, этнические, конфессиональные и 	<ul style="list-style-type: none"> - выстраивать работу в коллективе, распределять обязанности; - демонстрировать толерантность к социальным, этническим, 	<ul style="list-style-type: none"> - способами организации работы в коллективе; - навыками оценки эффективности деятельности членов

			<p>культурные различия; - формы эффективного взаимодействия.</p>	<p>конфессиональным и культурным различиям; - пользоваться методами командной работы, формируя наиболее эффективное взаимодействие между членами команды</p>	<p>группы; - методами командной работы, реализуя формы наиболее эффективного взаимодействия с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p>
3.	ПК-9	<p>способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>- средства организации продуктивного делового общения; - психологические особенности потребителя; - особенности потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p>	<p>- усвоить навыки презентации определенного социального статуса и места в ролевой структуре, в строгом следовании ролевым предписаниям в деловом общении; - различать потребности и мотивы потребителя в процессе сервисной деятельности; - выделять основные психологические особенности потребителя</p>	<p>- навыками социально-психологической рефлексии применительно к полю своей профессиональной деятельности; - навыками бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; - навыками анализа психологического портрета потребителя.</p>

2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ					
Цель дисциплины		Цели освоения дисциплины заключаются в создании условий для овладения обучающимися компетенциями в области межличностного общения, являющегося инструментом эффективной социализации личности в процессе профессионального и гражданского становления.			
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общекультурные и общепрофессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-1	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<p>Знать: - основные этапы и закономерности исторического развития;</p> <ul style="list-style-type: none"> - мировоззренческие социально и лично значимые философские проблемы; - социальную значимость своей профессии. <p>Уметь: - формировать и отстаивать своё мнение по социально и лично значимым философским проблемам;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить самодиагностику и определять направления в собственном личностном и профессиональном развитии; - анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности. <p>Владеть: - способами анализа социально и лично значимых философских проблем;</p> <ul style="list-style-type: none"> - способами оценки своих профессиональных качеств; 	<p>Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельной работы студентов.</p>	<p>Тестирование Реферат Экзамен</p>	<p>ПОРОГОВЫЙ</p> <ul style="list-style-type: none"> - называет основные этапы и закономерности исторического развития; - знает мировоззренческие социально и лично значимые философские проблемы - социальную значимость своей профессии <p>ПОВЫШЕННЫЙ</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеет способами анализа социально и лично значимых философских проблем; - владеет способами оценки своих профессиональных качеств - владеет способами оценки социальной значимости своей деятельности

		- способами оценки социальной значимости своей деятельности.			
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: - этические нормы работы в коллективе, этапы коллективной работы и их особенности;</p> <p>- социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>- формы эффективного взаимодействия.</p> <p>Уметь: - выстраивать работу в коллективе, распределять обязанности;</p> <p>- демонстрировать толерантность к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям;</p> <p>- пользоваться методами командной работы, формируя наиболее эффективное взаимодействие между членами команды.</p> <p>Владеть: - владеет способами организации работы в коллективе;</p> <p>- навыками оценки эффективности деятельности членов группы;</p> <p>- методами командной работы, реализуя формы наиболее эффективного взаимодействия с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p>	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельной работы студентов.	Тестирование Реферат Экзамен	<p>ПОРОГОВЫЙ</p> <p>- перечисляет этические нормы работы в коллективе, этапы коллективной работы и их особенности;</p> <p>- знает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>- формы эффективного взаимодействия.</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ</p> <p>- владеет способами организации работы в коллективе;</p> <p>- оценивает эффективность деятельности членов группы;</p> <p>- владеет методами командной работы, реализуя формы наиболее эффективного взаимодействия с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p>
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p>Знать: - средства организации продуктивного делового общения;</p> <p>- психологические особенности потребителя;</p> <p>- особенности потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p>	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных	Тестирование Реферат Экзамен	<p>ПОРОГОВЫЙ</p> <p>- знает средства организации продуктивного делового общения</p> <p>- описывает психологические особенности потребителя</p> <p>- особенности потребителя с учетом национально-</p>

		<p>Уметь: - усвоить навыки презентации определенного социального статуса и места в ролевой структуре, в строгом следовании ролевым предписаниям в деловом общении;</p> <ul style="list-style-type: none"> - различать потребности и мотивы потребителя в процессе сервисной деятельности; - выделять основные психологические особенности потребителя <p>Владеть: - навыками социально-психологической рефлексии применительно к полю своей профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; - навыками анализа психологического портрета потребителя 	<p>технологий, организации самостоятельной работы студентов.</p>		<p>региональных и демографических факторов.</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеет навыками социально-психологической рефлексии применительно к полю своей профессиональной деятельности; - владеет навыками бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности - владеет навыками анализа психологического портрета потребителя
--	--	--	--	--	---

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		№ 2 часов
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	54	54
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ), семинары (С)	36	36
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
2. Самостоятельная работа студента (всего)	54	54
В том числе		
<i>СРС в семестре</i>		
Курсовой проект (работа)	-	-
Другие виды СРС	54	54
Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям	6	6
Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)	6	6
Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы	6	6
Выполнение индивидуальных домашних заданий (отчёт по монографии и видеоматериалам)	6	6
Подготовка рефератов	6	6
Подготовка докладов	6	6
Подготовка презентаций	6	6
Подготовка творческих заданий	6	6
Подготовка к текущему тестированию	6	6
<i>СРС в период сессии</i>		
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	-
	экзамен (Э)	36
ИТОГО: общая трудоемкость	часов	144
	зач. ед.	4

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
2	1	Предмет психологии общения	<p>Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Виды и уровни общения. Стратегии общения.</p> <p>Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия.</p> <p>Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.</p> <p>Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.</p>
2	2	Психологические основы деловых отношений	<p>Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения.</p> <p>Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.</p> <p>Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.</p> <p>Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.</p>

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ЛР	ПЗ	СРС	всего	
2	1	Предмет психологии общения	9		18	27	54	
2	1.1	Понятие «общение» и трудность его дефиниций	3		6	9	18	3 нед. Реферат
2	1.2	Общение как коммуникация.	3		6	9	18	6 нед. Реферат
2	1.3	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения	3		6	9	18	9 нед. Тестирование, реферат
2	2	Психологические основы деловых отношений	9		18	27	54	
2	2.1	Механизмы воздействия в процессе делового общения	3		6	9	18	12 нед. Реферат
2	2.2	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	3		6	9	18	15 нед. Реферат
2	2.3	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	3		6	9	18	18 нед. Тестирование, реферат
							36	экзамен
Итого за семестр			18		36	54	144	

2.3 . Лабораторный практикум не предусмотрен

2.4. Курсовые работы не предусмотрены

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ сем	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
2	1	Предмет психологии общения	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям	3
			Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)	3
			Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы	3
			Выполнение индивидуальных домашних заданий (отчёт по монографии и видеоматериалам)	3
			Подготовка рефератов	3
			Подготовка докладов	3
			Подготовка презентаций	3
			Подготовка творческих заданий	3
			Подготовка к текущему тестированию	3
			2	2
Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)	3			
Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы	3			
Выполнение индивидуальных домашних заданий (отчёт по монографии и видеоматериалам)	3			
Подготовка рефератов	3			
Подготовка докладов	3			
Подготовка презентаций	3			
Подготовка творческих заданий	3			
Подготовка к текущему тестированию	3			
ИТОГО за семестр				

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Методические рекомендации по подготовке реферата

К избранной или рекомендуемой теме реферата следует подобрать необходимую литературу. Рекомендуется выписывать (на карточки и в конспектах) данные об изучаемых источниках: фамилию, инициалы автора, название работы, место и год издания. Для статей, заметок, кроме того, указывается название журнала, сборника или собрания сочинений, том, выпуск, серия, а также место и год издания источника. Такая картотека поможет правильно составить список использованной литературы, помещаемый в конце реферата. Предлагаем также делать краткие записи (конспекты) основных идей, отмечая возможность использования отдельных положений в реферате. Во время проработки материала продумывается и составляется план реферата, включающий введение, основную часть, заключение (выводы) и список литературы. План и подготовленный первый вариант текста следует обсудить с преподавателем.

План (оглавление) приводится в начале работы, после титульного листа, с указанием страниц выделенных рубрик и разделов (параграфов). Введение может иметь различную форму. По объему оно может быть кратким, однако следует обосновать актуальность и выбор данной темы, определить ее место среди философских проблем, степень разработанности исследуемой проблемы (указать предшественников и по желанию дать краткий обзор их идей), сформулировать цель и задачи реферата.

Основное содержание выделяется несколькими (двумя или более) пунктами-параграфами плана, которые также приводятся на соответствующих страницах текста, указанных в оглавлении (плане). В выделенных разделах раскрывается философский смысл исследуемой проблемы, показываются различные подходы и точки зрения в попытках решения тех или иных ее аспектов, вопросов, высказывается собственное отношение к ним автора реферата. В зависимости от выбранной темы, цели и задач основная часть может носить характер обобщения или рецензирования — обзора актуальных философских работ.

В заключении (выводы) подводятся итоги в форме кратких положений или резюме и указывается на возможность использования материала реферата в научной, педагогической и других видах деятельности.

Список использованной литературы (библиография) приводится в конце работы. Он может включать не только упомянутые в тексте источники цитат или заимствованных идей, но и те работы, которые использовались, но непосредственно в тексте не упоминались.

На первой странице (титульном листе) реферата указывают полное название университета, фамилию и инициалы автора, фамилию и инициалы руководителя работы (преподавателя), место и год написания реферата.

3.3.1. Контрольные работы/рефераты

№ сем	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Список рефератов
2	1	Предмет психологии общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Социально - нормативно основы организации делового взаимодействия. 2. Этические нормы и принципы современных деловых отношений. 3. Отличительные особенности делового этикета. 4. Социально - статусная регламентация в практике деловых отношений. 5. Сущность делового этикета. 6. Общение и коммуникация: сходства и различия. 7. Атрибуты современного делового общения. 8. Современная модель успешного коммуникативного процесса. 9.
2	2	Психологические основы деловых отношений	<ol style="list-style-type: none"> 10. Особенности межличностной и опосредованной коммуникации в деловом общении. 11. Типы коммуникации в деловом общении. 12. Принципы и функции делового этикета. 13. Восприятие специфических компонентов делового общения. 14. Вербальные средства делового общения 15. Разновидности невербальных средств коммуникации. 16. Имидж и его роль в деловом общении. 17. Стилистика письменных и устных деловых сообщений. 18. Правила оформления деловой официальной и личной переписки. 19. Специфика организации и участия в дистантном деловом общении. 20. Способы воздействия на поведение партнеров в деловом общении. 21. Манипуляция в деловом общении. 22. Особенности кризисной коммуникации и преодоления кризиса в деловом общении. 23. Учет элементов дипломатического протокола в организации международных деловых контактов и переговоров. 24. Роль этнокультурной специфики в современном деловом общении. Социально-психологические особенности делового общения с зарубежными партнерами (региональные и национальные стили поведения).

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине
Рейтинговая система не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Текст] : учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М. : Альфа-М, 2009. - 256 с.	1-2	2	14	-
2	Психология и этика делового общения [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова; Финансовый университет при Правительстве РФ. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2015. - 408 с.	1	2	19	-

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Барлас, Т.В. Психологический практикум для начинающих [Электронный ресурс]/ Т.В. Барлас. - М. : Когито-Центр, 2014. - 208 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=271641 (дата обращения: 29.06.2018).	1-2	2	ЭБС	
2	Волков, Б.С. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. - 3-е изд., испр. и доп. - М. : Академический Проект: Мир, 2007. - 400 с. – То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.book.ru/book/917091/view/1 (дата обращения: 29.06.2018).	2	2	ЭБС	

3	Ковальчук, А.С. Основы имиджологии и делового общения [Текст] : учебное пособие для студентов вузов. - 4-е изд., перераб. и доп. - Ростов-на/Д : Феникс, 2006. - 256 с.	1	2	10+5	-
4	Мирошниченко, И.В. Психологический практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.В. Мирошниченко. - М. : А-Приор, 2011. - 144 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=7267 (дата обращения: 29.06.2018).	1-2	2	ЭБС	

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 29.06.2018).
2. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 08.07.2018).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения: 15.07.2018).
2. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 15.07.2018).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, др. оборудование или компьютерный класс.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук, переносной экран. В компьютерном классе должны быть установлены средства MS Office __: Word, Excel, PowerPoint и др.

6.3. Требования к специализированному оборудованию: отсутствует.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ (*Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО*)

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решений задач по алгоритму и др.
Контрольная работа/индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	<i>Реферат</i> : Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Компьютерное тестирование по итогам изучения разделов дисциплины.
2. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
3. Использование слайд-презентаций при проведении практических занятий.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса

1. Операционная система Windows Pro (договор №Tr000043844 от 22.09.15г.);
2. Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г.);
3. Офисное приложение LibreOffice (свободно распространяемое ПО);
4. Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
5. Браузер изображений FastStoneImageViewer (свободно распространяемое ПО);
6. PDF ридер FoxitReader (свободно распространяемое ПО);
7. PDF принтер doPdf (свободно распространяемое ПО);
8. Медиа проигрыватель VLC media player (свободно распространяемое ПО);
9. Запись дисков ImageBurn (свободно распространяемое ПО);
10. DJVU браузер DjVu Browser Plug-in (свободно распространяемое ПО);

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Предмет психологии общения	ОК-1, ОК-4, ПК-9	Экзамен
2.	Психологические основы деловых отношений	ОК-1, ОК-4, ПК-9	Экзамен

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК-1	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	знать	
		1) основные этапы и закономерности исторического развития	ОК1-31
		2) мировоззренческие социально и личностно значимые философские проблемы	ОК1-32
		3) социальную значимость своей профессии.	ОК1-33
		уметь	
		1) формировать и отстаивать своё мнение по социально и личностно значимым философским проблемам	ОК1-У1
		2) проводить самодиагностику и определять направления в собственном личностном и профессиональном развитии	ОК1-У2
		3) анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	ОК1-У3
		владеть	
		1) владеть способами анализа социально и личностно значимых философских проблем	ОК1-В1
		2) владеть способами оценки своих профессиональных качеств	ОК1-В2
		3) способами оценки социальной значимости своей деятельности	

ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	знать	
		1) этические нормы работы в коллективе, этапы коллективной работы и их особенности	ОК4-31
		2) социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК4-32
		3) формы эффективного взаимодействия	ОК4-33
		уметь	
		1) выстраивать работу в коллективе, распределять обязанности	ОК4-У1
		2) демонстрировать толерантность к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям	ОК4-У2
		3) пользоваться методами командной работы, формируя наиболее эффективное взаимодействие между членами команды	ОК4-У3
		владеть	
		1) владеет способами организации работы в коллективе	ОК4-В1
2) навыками оценки эффективности деятельности членов группы	ОК4-В2		
3) методами командной работы, реализуя формы наиболее эффективного взаимодействия с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	ОК4-В3		
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	знать	
		1) средства организации продуктивного делового общения	ПК9-31
		2) психологические особенности потребителя	ПК9-32
		3) особенности потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПК9-33
		уметь	
		1) усвоить навыки презентации определенного социального статуса и места в ролевой структуре, в строгом следовании ролевым предписаниям в деловом общении	ПК9-У1
		2) различать потребности и мотивы потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК9-У2
3) выделять основные психологические особенности потребителя	ПК9-У3		

		владеть	
		1) навыками социально-психологической рефлексии применительно к полю своей профессиональной деятельности	ПК9-В1
		2) владеть навыками бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности	ПК9-В2
		3) навыками анализа психологического портрета потребителя	ПК9-В3

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
(Экзамен)

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1	Понятие, виды, функции и цели делового общения.	OK1-31 OK1-32 OK1-33 OK1-У1 OK1-У2 OK1-У3 OK1-В1 OK1-В2 OK1-В3
2	Место делового общения среди других видов общения.	OK1-31 OK1-32 OK1-33 OK1-У1 OK1-У2 OK1-У3 OK1-В1 OK1-В2 OK1-В3
3	Стороны процесса общения. Виды и уровни общения. Стратегии общения.	OK4-31 OK4-32 OK4-33 OK4-У1 OK4-У2 OK4-У3
4	Деловое общение как социально-психологическая проблема.	OK1-31 OK1-32 OK1-33 OK1-У1 OK1-У2 OK1-У3 OK1-В1 OK1-В2 OK1-В3
5	Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.	OK4-31 OK4-32 OK4-33 OK4-У1 OK4-У2 OK4-У3 ПК9-31
6	Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия.	OK4-31 OK4-32 OK4-33 OK4-У1 OK4-У2

		ОК4-У3
7	Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети».	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-33 ОК4-У1 ОК4-У2 ОК4-У3
8	Структура, основные функции и виды коммуникаций.	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-33 ОК4-У1 ОК4-У2 ОК4-У3
9	Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-33 ОК4-У1 ОК4-У2 ОК4-У3 ПК9-32
10	Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-33 ОК4-У1 ОК4-У2 ОК4-У3
11	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-33 ОК4-У1 ОК4-У2 ОК4-У3 ПК9-32
12	Принципы и типы деловых взаимодействий.	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-33 ОК4-В3 ОК4-У1 ОК4-У2 ОК4-У3
13	Ролевое поведение личности в общении.	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-33 ОК4-У1 ОК4-У2 ОК4-У3 ОК4-В3 ПК9-32 ПК9-33 ПК9-У1

		ПК9-У2 ПК9-У3
14	Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-33 ОК4-У1 ОК4-У2 ОК4-У3 ПК9-31 ПК9-33
15	Эффекты и ошибки межличностного восприятия.	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-33 ОК4-У1 ОК4-У2 ОК4-У3
16	Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-33 ОК4-У1 ОК4-У2 ОК4-У3 ПК9-32 ПК9-33
17	Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-33 ОК4-У1 ОК4-У2 ОК4-У3 ПК9-32 ПК9-У1 ПК9-У2
18	Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении.	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-33 ОК4-У1 ОК4-У2 ОК4-У3
19	Феномен личного влияния.	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-33 ОК4-У1 ОК4-У2 ОК4-У3 ПК9-32
20	Феномен обратной связи в межличностном общении.	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-33 ОК4-У1 ОК4-У2 ОК4-У3

		ПК9-32
21	Трудности межличностного общения.	OK4-31 OK4-32 OK4-33 OK4-У1 OK4-У2 OK4-У3 ПК9-У1 ПК9-У2 ПК9-У3
22	Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления.	OK4-В1 OK4-В2 OK4-В3
23	Мышление руководителя и принятие решения.	OK4-В1 OK4-В2 OK4-В3
24	Теории и типы лидерства.	OK4-В1 OK4-В2 OK4-В3
25	Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.	OK4-31 OK4-32 OK4-У1 OK4-У2
26	Понятие менталитета делового общения.	OK4-31 OK4-32 OK4-У1 OK4-У2
27	Разнообразие национальных моделей общения.	OK4-31 OK4-32 OK4-У1 OK4-У2 ПК9-У1 ПК9-У2 ПК9-У3
28	Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики.	OK4-31 OK4-32 OK4-У1 OK4-У2
29	Культура делового общения по телефону.	OK4-31 OK4-32 OK4-У1 OK4-У2
30	Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.	OK4-31 OK4-32 OK4-У1 OK4-У2
31	Барьеры и конфликты в деловом общении.	OK4-31 OK4-32 OK4-У1 OK4-У2 ПК9-33

		ПК9-У3
32	Способы предупреждения конфликтов и их разрешения.	ОК4-31 ОК4-32 ОК4-У1 ОК4-У2 ПК9-33 ПК9-У3
33	Раскройте механизм идентификации.	ОК4-31 ПК9-31
34	Раскройте механизм эмпатии.	ОК4-31 ПК9-31
35	Раскройте механизм рефлексии.	ОК4-31 ПК9-31
36	Раскройте механизм стереотипизации.	ОК4-31 ПК9-31
37	Приведите примеры методик, определяющих уровень сплоченности коллектива	ОК4-31 ОК4-В1 ОК4-В2 ОК4-В3 ПК9-33 ПК9-У3 ПК9-В1 ПК9-В2 ПК9-В3
38	Охарактеризуйте способы организации работы в коллективе	ОК4-31 ОК4-В1 ОК4-В2 ОК4-В3 ПК9-В1 ПК9-В2
39	Приведите примеры упражнений, направленных на развитие коммуникативной компетентности	ОК4-31 ОК4-В1 ОК4-В2 ОК4-В3 ПК9-33 ПК9-У3 ПК9-В1 ПК9-В2 ПК9-В3
40	Приведите примеры, подтверждающие, что общение — это средство решения учебно-воспитательных задач.	ОК4-31 ОК4-В1 ОК4-В3
41	Приведите примеры, подтверждающие, что общение — это способ развития коммуникативности.	ОК4-31 ОК4-В1 ОК4-В3
42	Приведите примеры, подтверждающие, что общение — это средство, позволяющее вступить в контакт и разрешать конфликты.	ОК4-31 ОК4-В1 ОК4-В3

43	Приведите примеры, подтверждающие, что общение — это процесс развития индивидуальности ребенка.	OK4-31 OK4-B1 OK4-B3
44	Приведите примеры, подтверждающие, что общение — это средство изучения друг друга общающимися.	OK4-31 OK4-B1 OK4-B3
45	Приведите примеры, подтверждающие, что общение — это средство воздействия друг на друга в процессе взаимодействия.	OK4-31 OK4-B1 OK4-B3
46	Охарактеризуйте общение во взаимодействии трех основных его сторон.	OK4-31 OK4-B1 OK4-B3
47	Раскройте основные особенности коммуникативности в общении.	OK4-31 OK4-B1 OK4-B3
48	Приведите примеры речевого (вербального) и неречевого (невербального) общения.	OK4-31 OK4-B1 OK4-B3
49	Объясните в чем заключается двойственность природы мимики, перечислите признаки имеющие основную познавательную нагрузку.	OK4-31 OK4-B1 OK4-B3
50	Раскройте особенности пантомимики. Приведите примеры.	OK4-31 OK4-B1 OK4-B3

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на экзамене оцениваются по пятибалльной шкале.

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине «Психологический практикум» (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины (модуля)).

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» (4) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» (3) – оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) – оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.