

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ

Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ:

Рег. № СН-03-12

Декан факультета государственного
и муниципального управления
Ковалёва О.С.

«28» 201 г.



ФГОС 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
(МОДУЛЯ)**

Б1.Б.11 Психологический практикум

43.03.01 Сервис

Код и наименование направления подготовки

профиль: **сервис недвижимости**

основной вид деятельности: **сервисная**

дополнительный вид деятельности:

(профиль и виды деятельности)

Курс: 3

Семестр: 5

Факультет Государственного и
муниципального управления

очная

Форма обучения

Объем дисциплины (модуля)

Вид занятий	Объем занятий [зачетных ед./часов]			Семестр
	очная	заочная	Очно-заочная	
Общая трудоемкость по учебному плану	3/108			5
В том числе,				
Контактная работа	48			
Лекции	16			
Практические (семинарские) занятия	32			
Самостоятельная работа, всего	60			
В том числе:				
Курсовой проект (курсовая работа)				
Контрольная работа / реферат	Р			5
Форма контроля				
Экзамен (зачет)	Зачет			5

Новосибирск 2017

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 20.10.2015 № 1169

Программу разработал:
Кандидат психологических наук,
доцент



Ю.В.Лебедева

подпись

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов и социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия человека;

- методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя.

уметь:

- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей и социально-психологический климат в команде;

- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов и качественно реализовывать себя в работе в команде;

- применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребителей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя и социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.

владеть:

- приемами изучения личности потребителя и работы в команде;

- методами бесконфликтных взаимодействий с потребителем в процессе сервисной деятельности;

- методиками диагностирования поведения, влияния на потребителя, социально-психологического климата.

1.2 Планируемые результаты освоения образовательной программы

Дисциплина «Психологический практикум» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

1. Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия **ОК-4.**

2. Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности **ПК-9.**

Таблица 1 Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

№ п/п	Осваиваемые знания, умения, навыки	Формируемые компетенции (ПК)
1	Знать:	
1.1	основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов и социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия человека.	ПК-9 ОК-4
1.2	методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя	ПК-9
2.	Уметь:	
2.1	оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей и социально-психологический климат в команде.	ПК-9, ОК-4
2.2	находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов и качественно реализовывать себя в работе в команде	ПК-9 ОК-4
2.3	применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребителей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя и социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ПК-9 ОК-4
2.4	соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета	ПК-9
3	Владеть:	
3.1	приемами изучения личности потребителя и работы в команде	ПК-9, ОК-4
3.2	методами бесконфликтных взаимодействий с потребителем в процессе сервисной деятельности	ПК-9
3.3	методиками диагностирования поведения, влияния на потребителя, социально-психологического климата.	ПК-9, ОК-4

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.Б.11 Психологический практикум относится к дисциплинам базовой части.

Данная дисциплина опирается на курсы дисциплин: «Психология», «Психодиагностика», «Профессиональная этика и этикет» и является основой для последующего изучения дисциплин: «Конфликтология».

3. Содержание дисциплины (модуля)

Распределение часов по темам и видам занятий представляется в таблице 2 по каждой форме обучения (очная):

Таблица 2 Распределение часов по темам и видам занятий дисциплины

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество часов				Формируемые компетенции (ПК)
		Лекции (Л)	Вид занятия (ЛР, ПЗ)	Самостоятельная работа (СР)	Всего по теме	
1	2	3	4	5	6	7
1	Внутренние ресурсы человека в его	-	4	6	10	ПК-9

	взаимодействие с внешним миром					ОК-4
2	Основы психологической диагностики ее практическое применение в сельскохозяйственной сфере	2	4	6	12	ПК-9 ОК-4
3	Поведение человека как проявление личного отношения человека	2	4	6	12	ПК-9 ОК-4
4	Построение эффективной коммуникации	2	4	7	13	ПК-9 ОК-4
5	Правила делового общения с клиентом	4	4	7	15	ПК-9 ОК-4
6	Учет внешнего облика человека в работе с клиентом	2	4	6	12	ПК-9 ОК-4
7	Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения	2	4	3	9	ПК-9 ОК-4
8	Самосовершенствование как условие профессионального роста	2	4	1	7	ПК-9 ОК-4
	Реферат			9	9	
	Подготовка к зачету			9	9	
		16	32	60	108	

Учебная деятельность состоит из лекций, практических занятий, самостоятельной работы, реферата.

3.1.Содержание отдельных разделов и тем

Раздел 1. Теоретические основы регламентации труда персонала.

Тема 1. Внутренние ресурсы человека в его взаимодействие с внешним миром

Понятие личности в широком и узком смыслах. Структура личности (по К.К.Платонову). Психические свойства и состояния личности.

Внутренние ресурсы человека: мировоззрение, мышление, воображение, воля, эмоции - их формирование и изменение. Понятие внешней среды для личности. Ощущение и восприятие внешней среды человеком.

Тема 2. Основы психологической диагностики и ее практическое применение в сельскохозяйственной сфере

Классификации методов психологического исследования. Требования к методам психологической диагностики. Понятия надежность и валидность. Представления о норме и патологии и их трактовка сообразно случаю.

Тема 3. Поведение человека как проявление личного отношения человека

Внутреннее (система взглядов, убеждений и т.д.) и внешнее (мимика, жесты, поза, походка, осанка, речь) поведение. Мотивация поведения. Мотив и повод.

Поведение как способ воздействия на другого человека. Психологические основы взаимодействия с клиентом: установление и развитие отношений с клиентом. Типы поведения и возможные ошибки.

Тема 4. Построение эффективной коммуникации

Составляющие коммуникации.

Вербальная составляющая коммуникации. Правила вербального построения фраз для достижения собственных целей. Вопросы как средство достижения цели.

Невербальные проявления эмоционального состояния собеседника: выражения глаз и типы взгляда, голос как источник информации, мимика. Жесты как телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека. Расстояние между собеседниками.

Эмоциональная составляющая общения. Положительные эмоциональные реакции: настрой на активное общение, положительная оценка высказываний партнера. Отрицательные эмоциональные реакции: слабая пассивная реакция, сильная пассивная реакция, активная реакция. Маскируемое поведение.

Тема 5. Правила делового общения с клиентом

Коммуникативная техника выявления потребностей и возможностей клиента.

Место установок, ценностных ориентаций при построении общения. Индивидуальность человека, ее составляющие. Учет индивидуальных особенностей личности при планировании интенсивности и способов общения. Общая схема скрытого управления. Расширение информационных каналов общающихся.

Выработка навыков активного слушания. Формирование навыков риторики. Развитие навыка аргументации. Развитие навыка коррекции эмоционального состояния клиента. Техника презентации в прямом контакте. Коммуникативная культура и этика. Методика самосовершенствования коммуникативной культуры.

Тема 6. Учет внешнего облика человека в работе с клиентом

Атрибуты внешности клиента. Морфологические признаки клиента как характеристика его психических свойств. Типология личности по особенностям восприятия. Определение типа восприятия.

Проблема правильного распознавания индивидуальных особенностей и психологического состояния человека. Исследованию базовых характеристик человека, составляющих своеобразие его как личности (методики М.Рокича, Дж.Роттера, Х.Айзенка).

Тема 7. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения

Введение в конфликтологию: элементы теории. Поведение личности в конфликте. Основные модели поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Самодиагностика конфликтности личности. Стратегии поведения в конфликте. Технологии регулирования конфликтов. Оценка глубины конфликта. Алгоритм деятельности в процессе управления конфликтами. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. Внутрличностные конфликты: понятие, основные психологические концепции, классификация, формы проявления и способы разрешения.

Тема 8. Самосовершенствование как условие профессионального роста

Способы формирования привлекательного образа человека. Формирования профессионального имиджа. Содержание и разновидности внешнего вида и речевого поведения специалиста по сервису. Выработка положительных установок по отношению к клиентам.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

4.1. Список основной литературы

1. Кравченко, А.И. Психология и педагогика: учебник / А.И. Кравченко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 352 с. (ЭБС «Инфра-М»)

4.2. Список дополнительной литературы

1. Гребнева, В.В. Теория и технология решения психологических проблем: учебное пособие / В.В. Гребнева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 192 с. (ЭБС «Инфра-М»)

2. Караванова, Л. Ж. Психология: учебное пособие для бакалавров / Л. Ж. Караванова. - М.: Дашков и К, 2017. - 264 с. (ЭБС «Инфра-М»)

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 3. Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	http://consultant.ru /
2.	Деловой мир - онлайн-проект	https://www.delovoyimir.biz.ru
3.	HR-Portal. Сообщество и публикации	http://hr-portal.ru/rubric/kdp
4.	Портал Psychology-online.net	http://www.psychology-online.net/

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю) и самостоятельной работы

1. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ и рефератов для всех форм обучения по направлениям подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление; 38.03.03 Управление персоналом; 43.03.01 Сервис; 38.04.04 Государственное и муниципальное управление; 38.04.03 Управление персоналом / Сост. И.Э.Толстова, О.С.Ковалёва, О.Г.Антошкина.-3-е изд.- Новосибирск: НГАУ, 2017. -22с.

4.5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, наглядных пособий

Таблица 4. Перечень лицензионного программного обеспечения

№ п/п	Наименование	Кол-во ключей	Тип лицензии или правообладатель
1.	MS Windows 2007	1	Microsoft
2.	MS Office 2007 prof (Word, Excel, Access, PowerPoint)	1	Microsoft
3.	БраузерMozillaFireFox	1	MozillaPublicLicense

Таблица 5. Перечень плакатов (по темам), карт, стендов, макетов, презентаций, фильмов и т.д.

№ п/п	Тип	Наименование	Примечание
1.	Презентация	Лекция. Основы психологической диагностики и ее практическое применение в сельскохозяйственной сфере	20 слайда
2.	Презентация	Лекция. Поведение человека как проявление личного отношения человека	44 слайда
3.	Презентация	Лекция. Построение эффективной коммуникации	48 слайда
4.	Презентация	Лекция. Правила делового общения с клиентом	37 слайдов
5.	Презентация	Лекция. Учет внешнего облика человека в работе с клиентом	37 слайдов
6.	Презентация	Лекция. Основы группового взаимодействия, способы воздействия на него	40 слайдов
7.	Презентация	Лекция. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения	27 слайдов
8.	Презентация	Лекция. Самосовершенствование как условие профессионального роста	23 слайдов

5. Описание материально-технической базы

Таблица 6. Перечень используемых помещений

№ аудитории	Тип аудитории	Перечень оборудования
С-212	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	Видеопроектор, доска учебная, переносной ноутбук, переносной экран, тематические плакаты
С-312	Компьютерный класс; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа; учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); помещение для самостоятельной работы; учебная аудитория для дипломного проектирования	Видеопроектор, мультимедиа, компьютеры 15 шт., ПО Windows 7, MSOffice 2007, доска интерактивная, подключение к сети «Интернет», тематические плакаты

6. Используемые интерактивные формы и методы обучения по дисциплине

Таблица 7. Активные и интерактивные формы и методы обучения

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Вид учебных занятий	Используемые интерактивные образовательные технологии	Формируемые компетенции (ПК)
1	Основы психологической диагностики и ее практическое применение в сельскохозяйственной сфере	2	Семинар	Анализ конкретных ситуаций	ПК-9 ОК-4
2	Построение эффективной коммуникации	2	Семинар	Деловая игра	ПК-9 ОК-4
3	Правила делового общения с клиентом	2	Семинар	Деловая игра	ПК-9 ОК-4
4	Учет внешнего облика человека в работе с клиентом	2	Семинар	Деловая игра	ПК-9 ОК-4
5	Психологический	2	Семинар	Деловая игра	ПК-9 ОК-4

	конфликт и пути его благоприятного разрешения				
--	---	--	--	--	--

7. Порядок аттестации студентов по дисциплине

Для аттестации студентов по дисциплине используется традиционная система оценки знаний.

Форма аттестации – зачет.

Критерии оценки знаний студентов на зачёте:

Отметка «**зачтено**» предполагает:

- Хорошее знание основных терминов и понятий курса;
- Последовательное изложение материала курса;
- Умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов;
- Достаточно полные ответы на вопросы.

Отметка «**не зачтено**» предполагает:

- Неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса;
- Отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса;
- Неумение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов.

8. Согласование рабочей программы

Соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ
ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «24» 04 2017 г. № 5

Рабочая программа обсуждена и утверждена

на заседании кафедры

протокол от «10» мая 2017 г. № 10

Заведующий кафедрой

(должность)



подпись

И.Э.Толстова

ФИО

Председатель методической комиссии

(должность)



подпись

О.Г.Антошкина

ФИО