

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ  
Факультет Государственного и муниципального управления  
Кафедра Кадровой политики и управления персоналом

## **Психологический практикум**

**Методические указания для проведения практических занятий и  
самостоятельной работы студентов**

(для студентов всех форм обучения  
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис)

Новосибирск 2017

УДК: 34: 159.9 (07)

ББК: 88.573. Я 7

ГМУ 78

Составитель: доцент кафедры КП и УП, к. психол. наук Ю.В. Лебедева

Рецензенты: доцент кафедры КП и УП, к. пед. наук И.Э. Толстова,

доцент кафедры КП и УП, к. соц. наук Т.Ю. Калошина.

**Психологический практикум:** Методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов/Новосиб. гос. аграр. ун-т.; сост. Ю.В. Лебедева. – Новосибирск, 2017. – 7 с.

Методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Психологический практикум» составлены на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Указания содержат перечень занятий и вопросов для самостоятельного изучения.

Утверждено и рекомендовано к изданию заседанием кафедры КПиУП факультета Государственного и муниципального управления ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ протокол № 10 от 10 мая 2017 года

© Новосибирский государственный  
аграрный университет, 2017

## **1. Введение**

Практическое занятие – форма организации обучения, которая направлена на формирование практических умений и навыков и является связующим звеном между самостоятельным теоретическим освоением студентами учебной дисциплины и применением ее положений на практике.

Практические занятия проводятся в целях: выработки практических умений и приобретения навыков в решении задач, выполнении заданий, производстве расчетов, разработке и оформлении документов, практического овладения иностранными языками и компьютерными технологиями. Главным их содержанием является практическая работа каждого студента.

Самостоятельная работа студентов – вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания. К таким заданиям относятся контрольные и курсовые работы, рефераты, эссе, доклады и т.д.

При этом специфика самостоятельной работы студентов заключается в том, чтобы студенты самостоятельно получали новые знания.

### **Требования к уровню освоения учебной дисциплины**

Дисциплина «Психологический практикум» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующей компетенции бакалавра.

#### **Профессиональная компетенция (ПК):**

- Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9).

#### **Общекультурная компетенция (ОК):**

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

## **2. Цель практических (семинарских) занятий и самостоятельной работы студентов**

Практические занятия направлены на закрепление и расширение знаний, полученных на лекциях.

Практические (семинарские) занятия по курсу «Психологический практикум» направлены на практическое углубленное изучение учебной дисциплины, привитие обучающимся навыков самостоятельного поиска и анализа учебной информации, формирование и развитие у них научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать правильные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.

Цель самостоятельной работы студентов – овладение методами получения новых знаний, приобретение навыков самостоятельного анализа социальных явлений и процессов, усиление научных основ практической деятельности.

## **3. Содержание занятий**

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

Вопросы для обсуждения

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

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

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

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

Вопросы для обсуждения

1. Критерии эффективности психодиагностической методики;
2. Требования к психодиагностическим методикам, используемым в сельскохозяйственной сфере;
3. Правила применения психодиагностических методик. Этапы конструирования теста.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

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

**Тема 3. Поведение человека как проявление личного отношения человека.**

Вопросы для обсуждения

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

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

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

**Тема 4. Построение эффективной коммуникации.**

Вопросы для обсуждения

1. Расстояние между собеседниками;
2. Эмоциональная составляющая общения;
3. Положительные эмоциональные реакции: настрой на активное общение, положительная оценка высказываний партнера.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Отрицательные эмоциональные реакции: слабая пассивная реакция, сильная пассивная реакция, активная реакция;
2. Маскируемое поведение (Ложь – как форма М.П.).

## **Тема5. Правила делового общения с клиентом.**

### Вопросы для обсуждения

1. Навыки коррекции эмоционального состояния клиента;
2. Общая Схема скрытого управления;
3. Расширение информационных каналов, общающихся;
4. Коммуникативная техника выявления потребностей и возможностей человека.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Техника презентации в прямом контакте;
2. Коммуникативная культура и этика;
3. Методика самосовершенствования коммуникативной культуры.

## **Тема 6. Учет внешнего облика человека в работе с клиентом.**

### Вопросы для обсуждения

1. Изучение личности с помощью метода «Словесный портрет»;
2. Проблемы правильного распознавания особенностей человека;
3. Два подхода измерения и распознавания индивидуально-психологических особенностей человека.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

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

## **Тема7. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.**

### Вопросы для обсуждения

1. Виды копинг-стратегий поведения с учетом степени их адаптивных возможностей;
2. Виды конфликтов по М. Ройчу;
3. Психологическая защита личности в конфликтной ситуации.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте.
2. Внутриличностные конфликты: понятие, основные психологические концепции, классификация, формы проявления и способы разрешения.

## **Тема 8Самосовершенствование как условие профессионального роста**

### Вопросы для обсуждения

1. Способы формирования привлекательного образа человека;
2. Формирования профессионального имиджа.

### Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Содержание и разновидности внешнего вида и речевого поведения специалиста по сервису;
2. 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, 2014. - 264 с. (ЭБС «Инфра-М»)

##### **4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Таблица 3. Перечень информационных ресурсов

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Адрес</b>
1.	Электронно-библиотечная система издательства «ИНФРА-М»	<a href="http://www.znaniyum.com">www.znaniyum.com</a> (необходима регистрация).
2.	Электронно-библиотечная система издательства «Лань»	<a href="http://www.e.lanbook.com">www.e.lanbook.com</a> (необходима регистрация).
3.	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	<a href="http://consultant.ru">http://consultant.ru</a> .
4.	Электронно-библиотечная система BOOK.ru	<a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a> .
5.	Федеральная электронная корпоративная библиотека НП «Экономическое сообщество РЭОС»	<a href="http://www.giop.ru">www.giop.ru</a> .

##### **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. - 2-е изд.- Новосибирск: НГАУ, 2014. - 22 с.

**Составитель**  
**Лебедева Юлия Вениаминовна**

**Методические указания**  
**для проведения практических занятий и самостоятельной работы**  
**студентов**  
(для студентов всех форм обучения  
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис)

Объем 0,39 уч. – изд. л.

Новосибирский государственный аграрный университет  
630039, Новосибирск. ул. Добролюбова, 160