Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ С.Н. Титов
«29» октября 2021 г.

ПСИХОЛОГИЯ В СЕРВИСЕ

Программа учебной дисциплины
Коммуникативного модуля
основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы
Технологии и организация деятельности в индустрии гостеприимства

(заочная форма обучения)

Составитель: Аверьянов П.Г., к.п.н., доцент кафедры психологии

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права, экономики и управления, протокол от «11» октября 2021 г. №2

Ульяновск, 2021

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01D77C644FC1E54000000006381D0002
Владелец: Титов Сергей Николаевич
Действителен: с 19.07.2021 до 19.07.2022

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология в сервисе» относится к дисциплинам части «Обязательная часть» Блока 1. «Дисциплины (модули)» модуля «Коммуникативный модуль» учебного плана основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки Сервис, профиль «Технологии и организация деятельности в индустрии гостеприимства», форма обучения – заочная.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные в рамках школьного курса «Обществознание» или соответствующих дисциплин среднего профессионального образования.

Результаты изучения дисциплины являются основой для изучения дисциплин и прохождения практик: Технологии делового общения, Управление персоналом, Эмоциональное выгорание сотрудников, Ознакомительная практика, Преддипломная практика, Организационно-управленческая практика, Исследовательская работа, Сервисная практика, Проектно-технологическая практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов системы психологических знаний, умений и навыков, способствующих повышению эффективности сервисной деятельности.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Психология в сервисе» (в таблице представлено соотнесение образовательных результатов обучения по дисциплине с индикаторами достижения компетенций):

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	Знает	Умеет	Владеет
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде			
УК – 3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения	ОР-1 Знает основные индивидуально-типологический характеристики личности и их роль в общении	ОР-2 При организации общения умеет учитывать основные индивидуально-типологический характеристики личности членов команды	
УК – 3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия	ОР-3 Знает основные психологические закономерности речевого и социального взаимодействия	ОР-4 Умеет организовывать работу в команде, основываясь на знании основных психологических закономерностях речевого и социального взаимодействия	
УК – 3.3. Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия	ОР-5 Знает основные характеристики различных стилей общения	ОР-6 Умеет применять стили общения, релевантные конкретной ситуации	
ПК-8. Способен к организации взаимодействия предприятия сервиса с контактными аудиториями			
ПК-8.1. Владеет теоретическими знаниями организации взаимодействия предприятия сервиса с контактными аудиториями.	ОР-7 Знает теоретические аспекты восприятия и обработки информации	ОР-8 Умеет анализировать процесс восприятия и обработки информации людьми с различными индивидуально-типологическими особенностями в рамках учебной ситуации	ОР-9 Владеет навыками применения методик исследования познавательной сферы человека
ПК-8.2. Применяет методы организации взаимодействия	ОР-10 Знает основы теории деятельности	ОР-11 Умеет проводить анализ деятельности в	ОР-12 Владеет навыками

предприятия сервиса с контактными аудиториями.		рамках учебной ситуации	выявления структурных элементов деятельности в рамках учебной ситуации

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Семестр	Учебные занятия						Промежуточная аттестации
	Всего трудоемк.		Лекции, час	Лабораторные занятия, час	Практические занятия, час	Самостоят. работа, час	Форма
	Часы	Зач. ед.					
2	144	4	4	-	12	119	Экзамен (9)
Итого	144	4	4	-	12	119	Экзамен (9)

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

3.1.Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ Темы	Наименование темы	Количество часов по формам организации обучения			
		Лекц. занятия	Лабораторные занятия	Практ. занятия	Самост. работа
1	Введение в психологию	2	-	2	10
2	Методы психологии	2	-	2	10
3	Структура психики	-	-	2	10
4	Мотивационная сфера	-	-	2	10
5	Проблема деятельности в психологии	-	-	2	10
6	Психология личности	-	-	2	10
7	Темперамент и характер	-	-	-	10
8	Способности	-	-	-	10
9	Эмоционально-волевые процессы психики	-	-	-	20
10	Познавательные процессы	-	-	-	19
	Итого	4	-	12	119

3.2. Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины

1. Введение в психологию.

Особенности психологии как науки. Основные этапы развития психологии как науки. Основные направления психических исследований. Бихевиоризм, психоанализ, гештальтпсихология.

2. Методы психологии

Классификация методов научного исследования: общенаучные (наблюдение, эксперимент), конкретно-научные (опрос, тестирование, анализ продуктов деятельности), метанаучные (математическое моделирование, статистический анализ).

2. Структура психики. Структура психики человека. Психические процессы, свойства, состояния. Психика, нервная система, мозг. Предпосылки возникновения сознания. Развитие высших форм психики у человека. Культурно-историческая концепция Л.С. Выготского. Проблема соотношения биологического и социального в психике человека. Закономерности психического развития человека. Структура сознания. Понятие бессознательного (З. Фрейд).

4. Мотивационная сфера.

Понятие о мотивации. Виды мотивов. Основные понятия: потребность, мотив, мотивация, цель. Место мотивации в структуре личности. Роль мотивов и потребностей в регуляции деятельности. Мотивация и фрустрация. Классификация потребностей. Классификация потребностей А. Маслоу. Иерархическая организация мотивационной сферы личности. Самооценка и уровень притязаний человека как мотивы его поступков. Психологические теории мотивации.

5. Проблема деятельности в психологии.

Основные характеристики деятельности. Теории деятельности С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева. Структура деятельности. Понятие интериоризации, экстериоризации. Понятие ведущей деятельности. Характеристика основных видов деятельности человека: учение, общение, игра, труд.

6. Психология личности.

Личность, индивид, индивидуальность. Структура личности. Взаимосвязь социального и биологического в личности. Личность как носитель социальных ролей. Самооценка личности. Самосознание личности. Структура личности в различных психологических теориях.

7. Темперамент и характер.

Понятие о темпераменте. Типы темпераментов. Физиологические основы темперамента. Свойства темперамента: сензитивность, реактивность, активность, пластичность. Значение темперамента в практической деятельности. Понятие о характере. Параметры оценки характера. Акцентуация черт характера. Формирование характера. Методы исследования темперамента и характера.

8. Способности.

Общая характеристика способностей. Сущность способностей, их качественные характеристики. Структура способностей. Классификация способностей. Задатки как природные и социально сформированные предпосылки для развития способностей. Основные классификации уровней развития способностей. Одаренность. Мастерство и талант. Гениальность.

9. Эмоционально-волевые процессы психики.

Понятие об эмоциях. Основные функции эмоций. Классификация и виды эмоций. Физиологические механизмы эмоций. Психологические теории эмоций. Параметры оценки эмоциональных состояний: интенсивность, продолжительность, глубина, динамика, способ выражения. Влияние эмоциональных состояний на деятельность. Роль эмоций в жизни человека. Управление эмоциональным состоянием. Понятие о воли. Воля и ее основные психологические признаки. Значение воли в жизни человека. Физиологические и мотивационные аспекты волевых действий. Функции воли. Понятие о волевом действии, его виды. Структура волевого акта. Место воли в структуре личности.

10. Познавательные процессы.

Ощущения и восприятие.

Общее представление об ощущениях. Виды и особенности ощущений. Значение ощущений в жизни человека и познавательной деятельности. Физиологические основы ощущений. Понятие об анализаторе. Классификация видов ощущений. Количественные характеристики ощущений: интенсивность, длительность, пространственно-временная локализация. Изменение ощущений: адаптация, сенсибилизация, явления контраста и синестезии. Восприятие, его виды и свойства. Физиологические основы восприятия. Свойства образа восприятия: предметность, целостность, структурность, осмысленность, константность, избирательность. Закономерности восприятия: апперцепция, роль моторных компонентов, восприятие и действие, внимание и восприятие. Восприятие пространства, времени и движения. Иллюзии восприятия.

Внимание. Воображение.

Определение внимания. Свойства внимания: избирательность, устойчивость, сосредоточенность, переключаемость, распределение, объем. Виды внимания. Нарушения внимания. Понятие о воображении, его виды и функции. Роль воображения в жизни человека. Виды воображения: активное (продуктивное и репродуктивное), пассивное (преднамеренное и непреднамеренное), воссоздающее и творческое. Операции воображения: агглютинация, гиперболизация, акцентирование, схематизация, типизация.

Память. Мышление.

Определение памяти. Механизмы памяти. Основные теории и законы памяти. Процессы памяти: запоминание, сохранение, воспроизведение, забывание. Классификация видов памяти. Мнемотехника. Нарушения памяти. Понятие о мышлении. Теории мышления в психологии. Логические формы мышления: понятие, суждение, умозаключение. Логические операции мышления: анализ, синтез, обобщение, классификация, сравнение. Виды мышления: наглядно-действенное, наглядно-образное, словесно-логическое. Понятие творческого мышления.

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

Самостоятельная работа студентов является особой формой организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательно, организационно и методически направляемую деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя. Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям и экзамену. Она предусматривает, как правило, разработку рефератов, написание докладов, выполнение творческих, индивидуальных заданий в соответствии с учебной программой (тематическим планом изучения дисциплины). Тема для такого выступления может быть предложена преподавателем или избрана самим студентом, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. Реферативный материал служит дополнительной информацией для работы на практических занятиях. Основная цель данного вида работы состоит в обучении студентов методам самостоятельной работы с учебным материалом. Для полноты усвоения тем, вынесенных в практические занятия, требуется работа с первоисточниками. Курс предусматривает самостоятельную работу студентов со специальной литературой. Следует отметить, что самостоятельная работа студентов результативна лишь тогда, когда она выполняется систематически, планомерно и целенаправленно.

Задания для самостоятельной работы предусматривают использование необходимых терминов и понятий по проблематике курса. Они нацеливают на практическую работу по применению изучаемого материала, поиск библиографического материала и электронных источников информации, иллюстративных материалов. Задания по самостоятельной работе даются по темам, которые требуют дополнительной проработки.

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения тестовых заданий, кейс-задач, письменных проверочных работ по дисциплине. Аудиторная самостоятельная работа обеспечена базой тестовых материалов, кейс-задач по разделам дисциплины.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:

Подготовка к участию в групповой дискуссии

Подготовка реферата

Подготовка к ролевой игре

Подготовка к решению case-study

Примерные темы для групповой дискуссии

1. Эффективен ли индивидуальный подход учителя к каждому ученику?
2. Должен ли учитель стремиться развить у школьника внутреннюю мотивацию учебной деятельности?
3. Как строить обучение на уроке при резком несовпадении темперамента учителя и ученика?
4. Должны ли задания и требования учителя быть одинаковыми для всех учеников?
5. Какие технологии обучения могут быть наиболее эффективны для различного контингента учащихся: «трудные подростки» / дети с ОВЗ / учащиеся из другой этнокультурной общности?
6. Какие способы коррекции трудностей в обучении младшего школьника / подростка / старшеклассника наиболее эффективны?
7. Каким образом наиболее эффективно оценивать на уроке работу учащегося с заниженной / завышенной /адекватной самооценкой?
8. Отметка, её достоинства и недостатки как средства формирования мотивации к учению.

Примерный перечень тем рефератов

1. Психологический анализ новых технологий обучения.
2. Психологические основы обучения младших школьников.
3. Психологические основы обучения старших школьников.
4. Теория содержательного обобщения (В.В. Давыдова).
5. Теория поэтапного формирования умственных действий (П.Я. Гальперин).
6. Теория программированного обучения (Скиннер Б.Ф., Оконь В.).
7. Проблема алгоритмизации обучения (Ланда Л.Н.).
8. Теория проблемного обучения (А.М. Матюшкин).
9. Сравнительный анализ традиционного и развивающего обучения.
10. Виды сотрудничества в учебной деятельности.
11. Пути формирования учебной мотивации.
12. Психологические приемы и средства повышения эффективности образовательного процесса.
13. Учебные перегрузки как фактор неуспеваемости.
14. Психологические теории воспитания.
15. Характеристика воспитательных стратегий родителей.
16. Проблемы коррекционной работы учителя с семьями.
17. Сотрудничество учителя и родителей в образовательном процессе.
18. Характеристика самостоятельной работы в учебной деятельности.
19. Воспитание детей в неполной семье.
20. Психология самовоспитания. Средства и приёмы самовоспитания.
21. Конфликты в педагогическом коллективе и возможности их профилактики и разрешения.
22. Культура педагогического общения.
23. Проблема формирования коммуникативных умений и навыков школьников.
24. «Барьеры» педагогического общения и пути их преодоления.
25. Взаимодействие в педагогическом коллективе.
26. Психолого-медико-педагогический консилиум, его задачи, взаимодействие между его специалистами.

27. Психологические причины школьной неуспеваемости, их классификация.

Пример ролевой игры

1. Тема «Психологические причины школьной неуспеваемости»
2. Концепция игры

Участники проектируют и осуществляют педагогические действия, способствующие и препятствующие созданию ситуации успеха на уроке.

3. Роли

- неуспевающий ученик
- учитель, использующий приемы, способствующие созданию ситуации успеха на уроке
- учитель, использующий приемы, препятствующие созданию ситуации успеха на уроке

4. Ожидаемые результаты: приемы педагогических воздействий, способствующих созданию ситуации успеха на уроке, окажутся более эффективными.

5. Вопросы для обсуждения: - Как ещё развивать и поддерживать мотивацию школьника к учению?

- Какие ещё способы и приёмы может применять учитель для вовлечения учащихся в обучение?

Пример кейс-задачи

Ситуация: К учителю пришла мама Васи Н., ученика 6-го класса, с жалобами: с ее сыном не хотят дружить одноклассники и учителя несправедливо занижают ему оценки.

Вопросы для решения:

— Опишите предполагаемые причины ситуации, сложившейся у ученика?
— Какую позицию может занять учитель по отношении к маме ученика в данной беседе?
— Какие стратегии взаимодействия учителя с мамой, одноклассниками, другими учителями и самим Васей будут наиболее эффективны?
— Как учитель может создать благоприятный психологический климат в классе, где низкая сплочённость и высокий уровень конкуренции за оценки между учащимися?

Ситуация: Мама учащейся 8 класса Жанны П. пришла к директору ДЮСШ по волейболу с требованием разобраться с тренером, который ругает ее дочь за то, что она плохо физически подготовлена, называет только по фамилии, что мама Жанны считает недопустимым. Девочка приходит домой в слезах, жалуясь на то, что тренер дает слишком трудные задания.

Вопросы для решения*:*

— Каким образом следует разрешить эту ситуацию?
— Каковы ее возможные причины?

Пример теста (30 вопросов).

1. Какой из перечисленных компонентов не входит в структуру инстинкта:

1) источник
2)цель
3) влечение
4) импульс
5) объект

2. Какая из перечисленных структур осуществляет, согласно З.Фрейду, связь организма со средой:

1) ид
2) эго
3) супер-эго
4) либидо

3. По мнению З.Фрейда, супер-эго:

1) подавляет бессознательные импульсы ид
2) помогает эго ориентироваться во внешней среде
3) является механизмом, способствующим сохранению общества
4) участвует в создании психологических защит

4. Какое психическое новообразование формируется, согласно З.Фрейду, в период от 1,5 до 3 лет:

1) инстинкт
2) ид
3) эго
4) супер-эго
5) произвольность

5. Психологическая защита, состоящая в удалении из осознания социально неодобряемых мыслей и чувств называется:

1) вытеснение
2) проекция
3) отрицание
4) рационализация
5) реактивное образование
6) сублимация

6. Психологическая инстанция, побуждающая организм к активности и сообщающая ее направленность, называется:

1) потребность;
2) влечение;
3) напряжение;
4) мотив.

7. Что из перечисленного является, согласно Янгу, первичной потребностью:

1) аффилиация
2) агрессия
3) успех
4) власть

8. Согласно теории А.Маслоу:

1) неудовлетворенность низших потребностей исключает актуализацию высших
2) блокирование высшей потребности вызывает рост нижележащих
3) в ситуации выбора индивид удовлетворяет высшие потребности
4) выбор мотивов зависит от их индивидуальной иерархии

9. Согласно теории К. Альдерфера:

1) неудовлетворенность низших потребностей исключает актуализацию высших
2) блокирование высшей потребности вызывает рост нижележащих
3) в ситуации выбора индивид удовлетворяет высшие потребности
4) выбор мотивов зависит от их индивидуальной иерархии

10. Согласно теории Д.МакКлеланда:

1) неудовлетворенность низших потребностей исключает актуализацию высших
2) блокирование высшей потребности вызывает рост нижележащих
3) в ситуации выбора индивид удовлетворяет высшие потребности
4) выбор мотивов зависит от их индивидуальной иерархии

11. Что из перечисленного вы поручите сотруднику с выраженной потребностью в аффилиации:

1) руководство подразделением
2) работу с персоналом
3) сложное и ответственное задание
4) работу с технической документацией

12. Что из перечисленного соответствует ожиданию работника удовлетворить свою потребность в безопасности:

1) фиксированная заработная плата
2) надежная стабильная работа
3) позитивные межличностные отношения
4) принадлежность к престижной компании

13. Согласно Ф.Герцбергу, устранение неудовлетворенности приводит к:

1) удовлетворенности
2) отсутствию неудовлетворенности

3) повышению мотивации
4) все сказанное верно

14. Предметом исследования бихевиоризма является
1) психика
2) сознание
3) бессознательное
4) поведение

15. Согласно современной теории бихевиоризма, классическое научение происходит вследствие:
1) образования нервной связи между безусловным и нейтральным раздражителями
2) получения обратной связи о «полезности» подкрепляемого действия
3) образования нервной связи между раздражителем и реакцией
4) присвоения культурного опыта предшествующих поколений

16. Согласно современной теории бихевиоризма, оперантное научение происходит вследствие:
1) образования нервной связи между безусловным и нейтральным раздражителями
2) получения обратной связи о «полезности» подкрепляемого действия
3) образования нервной связи между раздражителем и реакцией
4) присвоения культурного опыта предшествующих поколений

17. Какая из перечисленных ниже «промежуточных переменных» Э.Толмена описывается формулой «s – s»:
1) готовность средств для цели
2) влечение («драйв»)
3) когнитивные карты
4) ожидания
5) привлекательность

18. Согласно К.Халлу, частичные (латентные) реакции являются психофизиологической основой:
1) восприятия
2) мышления
3) эмоций
4) поведения

19. Каким преимуществом, согласно Скиннеру, обладает вторичное подкрепление:
1) ускоряет научение
2) увеличивает скорость реагирования
3) не подвержено насыщению
4) менее подвержено угасанию

20. К какой из перечисленных ниже категорий относится в концепции Дж.Роттера переменная «локус контроля»:
1) ситуация
2) специфические ожидания
3) генерализованные ожидания
4) ценность подкрепления

21. Согласно теории социального обмена Дж. Хоманса взаимодействие продолжается, если:
ценность ответного действия превышает издержки собственного
ценность ответного действия покрывает издержки собственного
ценность ответного действия равна ценности собственного
прибыль одного участника соответствует прибыли другого

22. Согласно А.Бандуре, имитационное научение представляет собой:
1) классическое обусловливание с использованием образца
2) оперантное обусловливание с использованием образца
3) простое восприятие индивидом предъявляемого образца
4) рациональное объяснение индивиду необходимости следовать образцу

23. Согласно представлениям когнитивной психологии, основным фактором, определяющим поведение субъекта, являются:

1) стимулы
2) потребности
3) знания
4) личностные особенности

24. Согласно теории личностных конструктов Дж.Келли, конструкт является инструментом, при помощи которого индивид:
1) упорядочивает информацию
2) прогнозирует будущие события
3) конструирует новые образы и концепты
4) осуществляет целеполагание

25. Какое из утверждений является основным постулатом теории когнитивного диссонанса:
1) содержание знаний субъекта влияет на его поведение
2) поступающая информация активно перерабатывается субъектом
3) имеющиеся у субъекта знания стремятся к гармонии и согласованности
4) когнитивный диссонанс является негативным состоянием

26. Что из перечисленного не относится к функциям каузального атрибутирования:
1) организация и упорядочивание информации
2) преодоление информационного противоречия
3) прогнозирование будущих событий
4) управление будущими событиями

27. Теория черт объясняет поведение индивида:
1) ведущими мотивами
2) особенностями ситуации
3) содержанием информации
4) свойствами индивида

28. Для преобразования природных задатков в способность необходимо:
1) развитие задатков
2) приспособление их к деятельности
3) объединение их в функциональные системы
4) все сказанное верно

29. Какая характеристика психических и поведенческих процессов не входит в понятие «темперамент»:
1) скорость реагирования
2) интенсивность реагирования
3) длительность реагирования
4) предпочтительные способы реагирования

30. Согласно Дж.Миду, конвенциональный жест:
1) сообщает другому об ожидаемых от него действиях
2) стимулирует ответные действия другого
3) служит сигналом достижения договоренности
4)является средством приспособления к условиям внешней среды

31. Теория ролей Дж.Морено:
1) описывает закономерности взаимоотношений людей в обществе
2) формулирует основные принципы научения
3) является одной из разновидностей групповой психотерапии
4) объясняет закономерности человеческого поведения и межличностного взаимодействия

32. Согласно Э.Берну, Родительское Я становится объектом манипулирования из-за своей:
1) доминантности
2) амбициозности
3) рациональности
4) отзывчивости

Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:

1. Поляков С.Д., Аверьянов П. Г. Общая психология. Опорные конспекты. Ульяновск: ФГБОУ ВПО "УлГПУ им. И. Н. Ульянова", 2014. 25 с. (Библиотека УлГПУ).
2. Поляков С.Д., Тихонова А.А. Психология человека: семинары и практические занятия: учебно-методическое пособие. Ульяновск: УлГПУ, 2017. 34 с. (Библиотека УлГПУ).
3. Резник А.И. Современные проблемы зарубежной психологии личности: учебное пособие. – Ульяновск: ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2018. – 100 с.

5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Организация и проведение аттестации студента

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

Цель проведения аттестации – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

Оценочными средствами текущего оценивания являются: доклад, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита практических работ и т.п. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских, лабораторных) занятиях.

СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ, используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	**Образовательные результаты дисциплины**
Оценочные средства для текущей аттестации ОС-1. Групповая дискуссия ОС-2. Реферат ОС-3. Ролевая игра ОС-4. Case-study ОС-5 Контрольное мероприятие – тестирование	ОР-1 Знает основные индивидуально-типологический характеристики личности и их роль в общении; ОР-2 При организации общения умеет учитывать основные индивидуально-типологический характеристики личности членов команды; ОР-3 Знает основные психологические закономерности речевого и социального взаимодействия; ОР-4 Умеет организовывать работу в команде, основываясь на знании основных психологических закономерностях речевого и социального взаимодействия; ОР-5 Знает основные характеристики различных стилей общения; ОР-6 Умеет применять стили общения, релевантные

Оценочные средства для промежуточной аттестации: зачет (экзамен) ОС-6 Зачет в форме устного собеседования по вопросам	конкретной ситуации; ОР-7 Знает теоретические аспекты восприятия и обработки информации; ОР-8 Умеет анализировать процесс восприятия и обработки информации людьми с различными индивидуально-типологическими особенностями в рамках учебной ситуации; ОР-9 Владеет навыками применения методик исследования познавательной сферы человека; ОР-10 Знает основы теории деятельности; ОР-11 Умеет проводить анализ деятельности в рамках учебной ситуации; ОР-12 Владеет навыками выявления структурных элементов деятельности в рамках учебной ситуации

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а также процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Психология в сервисе».

Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

ОС-6 Экзамен в форме устного собеседования

Примерные вопросы к экзамену

1. Предмет и задачи психологии.
2. Психоаналитическая теория личности. Структура и динамика личности.
3. Учение об инстинкте как источнике активности личности. Современное представление об источнике и движущих силах человеческого поведения.
4. Содержательные теории мотивации А.Маслоу, К.Альдерфера и Д.МакКлеланда и их вклад в понимание организационного поведения
5. Двухфакторная теория Ф.Герцберга.
6. Э.Л.Торндайк и И.П.Павлов как предшественники бихевиоризма
7. Основные постулаты ортодоксального бихевиоризма Дж.Уотсона.
8. «Психологический бихевиоризм Э.Толмена. Информационные и мотивационные «промежуточные» переменные.
9. Учение о поведении К.Халла: промежуточные переменные с позиций классического бихевиоризма
10. Вклад Б.Ф.Скинера в развитие бихевиоризма.
11. Теория социального научения Дж.Роттера и ее вклад в понимание мотивации персонала.
12. Теория социального обмена Дж.Хоманса как теоретическая основа концепции справедливости.
13. Теория имитационного научения А.Бандуры.
14. Предмет и основные постулаты когнитивной психологии.
15. Ощущение и восприятие.
16. Внимание, его виды и свойства.
17. Память, ее виды и свойства.
18. Психологические теории мышления.
19. Теория "личностных конструктах" Дж.Келли и ее применение в организационной практике.

20. Теория когнитивного диссонанса Л.Фестингера. Основные области применения.
21. Теории каузальной атрибуции.
22. Личность с позиции теории черт. Вклад Г.Олпорта в становление теории черт.
23. Развитие теории черт. Факторно-аналитический подход Р.Кеттела.
24. Способности и их формирование. Общие и специальные способности как одна из детерминант поведения в организации.
25. Современные представления о темпераменте. Роль темперамента в понимании поведения.
26. Категория характера в психологии. Влияние черт характера на поведение.
27. Акцентуации характера и их влияние на поведение.
28. Интеракционистская теория личности. Дж.Мид как основоположник интеракционизма.
29. Учение Дж.Морено и его вклад в понимание поведения человека.
30. Транзактный анализ Э.Берна. Организационные манипуляции и способы противодействия им.

В конце изучения дисциплины подводятся итоги работы студентов на лекционных и практических занятиях путем суммирования заработанных баллов в течение семестра.

Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине

Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся

		Посещение лекций (баллы)	Посещение практических занятий (баллы)	Работа на практических занятиях (баллы)	Зачет / экзамен (баллы)
2 семестр	Разбалловка по видам работ	2	6	296	96
	Суммарный макс. балл	2	8	304	400

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 2 семестра	
Отметка	Баллы (4 ЗЕ)
Отлично	361 - 400
Хорошо	281 - 360
Удовлетворительно	201 - 280
Неудовлетворительно	200 и менее

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись **лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических зданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

Планы практических занятий

Практическая работа № 1. Введение в психологию

Цель работы: сформировать общее представление о предмете, задачах учебной дисциплины.

Рекомендации к самостоятельной работе

1. Проработать материал по теме практической работы из [1].
2. Повторить лекционный материал по теме «Введение в психологию. Предмет, задачи психологии как науки», ответить на контрольные вопросы.

Содержание работы:

1. Составьте таблицу значимых различий между житейской и научной психологией и форм их взаимосвязи. Помимо материалов темы используйте кн. Ю.Б. Гиппенрейтер “Введение в общую психологию” (М., 1988. С.7-19).
2. Приведите примеры подобной зависимости в обыденном психологическом знании на основании собственного жизненного опыта.
3. Тестовое задание

Предметом психологии является:

а) наука о поведении;

б) наука о душе;

в) научное исследование поведения и психических процессов в целях применения полученных знаний на практике;

г) наука о сознании;

д) наука об общих закономерностях эволюции и функционирования психики, психических процессов как специфических форм жизнедеятельности животных и человека.

Выберите правильный вариант ответа. Обоснуйте свой выбор.

Ответ: Д, т. к.

Психология, как наука очень многогранна и затрагивает очень многие аспекты изучения (душу, поведение, сознание, психику и т.д.). Определение *предмет психологии* говорит, что под предметом общей психологии предполагается закономерность развития и функционирования психики, а так же индивидуальные особенности ее проявления. Ссылаясь на цитаты П. В. Добросельского : "Психология - наука о закономерностях, механизмах и фактах психической жизни человека и животного"; "Психология - это наука о закономерностях функционирования и развития психики, основанная на представленности самонаблюдений особых переживаний не относимых к внешнему миру", можно предположить, что выбранный мною ответ является верным.

Форма представления отчета:

Студент должен представить решение предложенных задач в устном и письменном виде.

Практическая работа № 2. Методы психологии

Цель работы: сформировать общее представление о методологии и методах учебной дисциплины.

Рекомендации к самостоятельной работе

1. Проработать материал по теме практической работы из [2].
2. Повторить лекционный материал по теме «Методология и методы психологии», ответить на контрольные вопросы.

Содержание работы:

1. Какие методы психологических исследований использовались в следующих ситуациях

а) Психолог предлагает испытуемому повторить 10 слов, которые он только что прочитал.

б) Группе испытуемых необходимо письменно ответить на вопросы об их интересах.
в) Психолог предлагает детям нарисовать несуществующее животное.
г) На консультации у психолога посетитель рассказывает о беспокоящих его проблемах.
д) Психолог предъявляет испытуемому «страшные» картинки и регистрирует возникающие при этом изменения в сопротивлении кожи электрическому току.
е) Психолог, исследуя трудовую деятельность менеджера на предприятии, незаметно для него присутствует в помещении.
ж) С целью изучения влияния нового психотропного препарата на поведение человека ученые делают инъекции крысам и собакам.
з) Чтобы узнать особенности межличностных отношений, возникающих в группах туристов, следующих дальними маршрутами, психолог под видом обычного туриста вступает в одну из таких групп.
и) Для проверки действенности разработанной учеными методики быстрого обучения иностранному языку организуется исследование, в ходе которого одну группу испытуемых обучают предложенным способом, а другую – традиционным. Затем результаты сравниваются.
к) При отборе учеников в класс для одаренных детей психолог изучает их способности.

Выберите правильный вариант ответа. Обоснуйте свой выбор.
2. Для изучения личности учащегося, а также практического знакомства с проективными тестами можно использовать проективный тест «Несуществующее животное». Для работы потребуется лист бумаги, простой мягкий карандаш и резинка. Лист бумаги лучше брать белый. Карандашом средней мягкости, простой ручкой или фломастером рисовать нельзя.
Инструкция: Придумайте и нарисуйте несуществующее животное и назовите его несуществующим именем.
После выполнения задания студентам зачитываются показатели и интерпретация полученных результатов.

Практическая работа № 3. Структура психики.

Цель работы: сформировать общее представление о психике как об особом свойстве высокоорганизованной материи. Психика: понятие, сущность, природа. Понятие психического отражения. Теория отражения. Проблема образа.

Рекомендации к самостоятельной работе

1. Проработать материал по теме практической работы из [3].
2. Повторить лекционный материал по теме «Структура психики», ответить на контрольные вопросы.

Содержание работы:
1. Из указанных в скобках слов выберите те, которые находятся к данному слову в том же отношении, что и в приведенном образце. Укажите принцип построения аналогии.

1. *Образец:* мозг: психика

Материя: … (природа, вещество, отражение, действие)

2. *Образец:* сознание: субъективное

Нервный процесс: … (рефлекс, отражение, объективное, материальное, психическое)

3. *Образец:* мозг: материальное

Сознание:…(физиологическое, реальное, идеальное, активное)

4. *Образец:* физическое: первичное

Психическое: … (объективное, активное, вторичное)

5. *Образец:* образ: отражаемое

Копия: … (психическое, действительность, активность, вторичность)

Практическая работа № 4 Мотивационная сфера

Цель работы: сформировать общее представление о потребностях и мотивации личности

Рекомендации к самостоятельной работе

1. Проработать материал по теме практической работы из [12].
2. Повторить лекционный материал по теме «Потребности и мотивация личности», ответить на контрольные вопросы.

Содержание работы:
1.Вставьте пропущенные слова в следующих суждениях.

1. Деятельность человека не только …, но и мотивирована.
2. Сознание человека зарождается, развивается и проявляется в … .
3. Потребности являются источником … личности.
4. Цель является предпосылкой … .
5. Потребности обнаруживаются в …, побуждающих к деятельности.
6. Осознанная … становится мотивом поведения.

2. Мотивы человека образуют иерархическую систему, которой определяется масштаб и характер личности человека. Попробуйте описать мотивационную сферу и ведущий мотив перечисленных исторических и литературных персонажей.
Акакий Акакиевич (Н.В. Гоголь), Павка Корчагин (Н.А. Островский), Плюшкин (Н.В. Гоголь), Сомс Форсайт (Дж. Голсуорси), доктор Альберт Швейцер, мать Тереза, Галилео Галилей, Петр I, рыцари Круглого Стола.

3. Охарактеризуйте изменение мотивационной структуры девушки по приведенному отрывку. Объясните смысл и значение такой перестройки.
«Все существенно лишь постольку, поскольку имело отношение к тебе, все в моей жизни лишь в том случае приобретало смысл, если было связано с тобой. Ты изменил всю мою жизнь. До тех пор равнодушная и посредственная ученица, я неожиданно стала первой в классе; я читала сотни книг, читала до глубокой ночи, потому что знала, что ты любишь книги; к удивлению матери, я вдруг начала с неистовым усердием упражняться в игре на рояле, так как предполагала, что ты любишь музыку. Я чистила и чинила свои платья, чтобы не попасться тебе на глаза неряшливо одетой… А во время твоих отлучек… моя жизнь на долгие недели замирала и теряла всякий смысл». (С. Цвейг).

Практическая работа № 5 Проблема деятельности в психологии.

Цель работы: сформировать общее представление о проблеме деятельности в психологии

Рекомендации к самостоятельной работе

1. Проработать материал по теме практической работы из [4].
2. Повторить лекционный материал по теме «Проблема деятельности в психологии», ответить на контрольные вопросы.

Содержание работы:

1. Определите, в каких ниже приведенных случаях поведение является деятельностью, а в каких - нет:
1) Ребенок перекладывает игрушки с места на место.
2) Пожилые люди прогуливаются на свежем воздухе.
3) Человек грызет ногти в состоянии задумчивости.
4) Студент пропускает утренние занятия, так как ему не хочется рано вставать.
5) Школьник рисует каракули на страницах учебника.
6) Продавец обвешивает покупателей.
7) Ребенок катается на качелях.
8) Врач не оказывает необходимой помощи прохожему, нуждающемуся в ней.
9) Человек разговаривает во сне.
10) Подросток ходит по комнате из угла в угол, так как ему нечего делать.

2. Проанализируйте хорошо знакомые вам виды деятельности (игровую, учебную и трудовую), выделив в них мотив, цель, задачи, условия выполнения, действия и операции.

3. В нижеследующих ситуациях выделите структурные компоненты деятельности (мотив, цель, задачи, условия выполнения, действия, операции).
а) Желая хорошо выглядеть на свадьбе своей подруги, девушка с усердием шьет себе модное красивое платье по снятой ею из журнала выкройке.
б) Чтобы порадовать и удивить своих гостей, хозяйка изучает кулинарные книги и обзванивает знакомых в поисках «экзотических» рецептов.
в) Собираясь в дальнюю поездку, автолюбитель проверяет состояние своей машины, заливает полный бак бензином, обновляет масло, подкачивает колеса, приобретает минимум запчастей.
г) Желая получить достойную отметку на семинаре, студент идет в библиотеку, терпеливо конспектирует научную статью, ищет ответы на вопросы преподавателя.

4. Проанализируйте ситуацию, в которой выполняется какая-либо деятельность, выделив ее структурные компоненты. Рассмотрите различные варианты способов изменения деятельности в зависимости от меняющихся условий данной ситуации.

Практическая работа № 6. Психология личности

Занятие 1

Цель работы: сформировать общее представление о психологии личности.

Рекомендации к самостоятельной работе

1. Проработать материал по теме практической работы из [11].
2. Повторить лекционный материал по теме «Психология личности», ответить на контрольные вопросы.

Содержание работы:

1. Назвать и раскрыть ключевые понятия темы: человек, индивид, личность,индивидуальность, структура личности,потенциалы личности, компоненты личности, темперамент, типы темперамента, характер, акцентуации характера, способности, направленность, виды направленности, мотив, мотивация, деятельность, виды деятельности, общение, барьеры общения, вербальное общение, невербальное общение, светское общение, деловое общение, бытовое общение, средства общения, коммуникации, виды коммуникаций.

2. Выберите правильный ответ из предложенных вариантов.

1. Человека как индивида характеризуют… а) рост; б) цвет глаз и волос; в) тип высшей нервной деятельности; г) принадлежность к расе; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
2. Свойства человека, обусловленные биологическими факторами, – это… а) задатки; б) лидерство; в) нравственность; г) гуманность; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
3. Личностные свойства, обусловленные социально, – это… а) инстинкты; б) ценностные отношения; в) музыкальный слух; г) острота зрения; д) рефлексы; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

4. Важнейшими элементами психологической структуры личности являются… а) способности; б) направленность; в) темперамент; г) характер; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
5. Подструктуры психологической структуры личности образуют … а) мировоззрение; б) социальные установки; в) эмоции; г) воля; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
6. Личность – это… а) совокупность относительно устойчивых свойств и склонностей индивида, которые отличают его от других; б) это комбинация всех относительно устойчивых индивидуальных различий, поддающихся измерению; в) рефлексивный образ «Я»; г) индивидуально выраженное всеобщее; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
7. Человека можно считать сложившейся личностью, если… а) в его мотивах есть иерархия; б) у него есть способность к сознательному управлению собственным поведением; в) у него есть нравственные ценности и гуманистические установки; г) он является творческим субъектом; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
8. Процесс социализации состоит … а) в привитии ребенку нравственных норм; б) в усвоении ребенком общекультурного опыта; в) в воспроизводстве ребенком социальных норм и правил; г) в познании действительности (особенно социальной); д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
9. Источниками социализации выступают… а) передача культуры через семейный или другие социальные институты, прежде всего через систему образования, обучения и воспитания; б) взаимное влияние людей в процессе общения и совместной деятельности; в) первичный опыт, связанный с периодом раннего детства, с формированием основных психических функций и элементарных форм общественного поведения; г) процессы саморегуляции, соотносимые с постепенной заменой внешнего контроля индивидуального поведения на внутренний самоконтроль; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
10. В становлении личности участвуют механизмы… а) сдвига мотива на цель; б) идентификации; в) освоения социальных ролей; г) все ответы верны; д) все ответы неверны.

4. Определите, какие из перечисленных характеристик относятся к личности, а какие – не относятся. Способности, убеждения, характер, моральные свойства, направленность, мотивы, мировоззрение, самосознание, отношения, активность, мышление, уровень личной культуры, навыки, талант, темперамент, инстинкты, знания, социальная установка, возрастные особенности, память, воля, желания, потребности, идеалы, самостоятельность, чувства, индивидуальность, авторитетность.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература

1. Гуревич П.С. Психология: учебник. – Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015. - 332 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://znanium.com/go.php?id=452129
2. Макарова К.В. Психология человека: учебное пособие / К.В.Макарова; О.А.Таллина. – Москва: Прометей, 2011. – 160 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=105801
3. Немов Р.С. Психология: в 3 кн.: учеб. для вузов. Кн. 1: общие основы психологии. – 5-е изд. – Москва: Владос, 2008. – 687 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=234867
4. Психология личности. Теория личности зарубежных психологов. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет (НГТУ), 2010. – 107 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://znanium.com/go.php?id=546148

Дополнительная литература

1. Гуревич П.С. Психология личности: учеб. пособие. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 559 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?pid=452810
2. Джордж Дж.М. Организационное поведение: Основы управления; учебное пособие / Джордж Дж.М.; Г.Р.Джоунс. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 460 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114431
3. Иванова Е.М. Психология профессиональной деятельности. – Москва, ПЕР СЭ, 2006. – 328 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86336