

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Психологический практикум рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	кафедра педагогики, психологии и социальной работы		
Учебный план	43.03.02_2017_837.plx 43.03.02 Туризм Технология и организация туроператорских и турагентских услуг		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	72	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты 5	
аудиторные занятия	36		
самостоятельная работа	26,4		
часов на контроль	8,85		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	16 5/6		уп	рп
Неделя	уп	рп	уп	рп
Лекции	12	12	12	12
Практические	24	24	24	24
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Консультации (для студента)	0,6	0,6	0,6	0,6
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36,75	36,75	36,75	36,75
Сам. работа	26,4	26,4	26,4	26,4
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

к.п.с.и, доцент, Таскина Ирина Анатольевна



Рабочая программа дисциплины

Психологический практикум

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 ТУРИЗМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 14.12.2015 г. № 1463)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 22.12.2016 протокол № 12.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от 26.06.2017 протокол № 10

Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна



Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2017-2018 учебном году на заседании кафедры педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от _____ 2017 г. № __
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2018-2019 учебном году на заседании кафедры педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от _____ 2018 г. № __
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от 13.06 2019 г. № 20
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна *И.Т.*

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от _____ 2020 г. № __
Зав. кафедрой Таскина Ирина Анатольевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> является формирование у обучаемых профессиональной компетентности в области психологии взаимодействия специалиста в сфере туризма с потребителем услуг
1.2	<i>Задачи:</i> - Формирование у студентов представления об актуальном уровне развития собственных коммуникативных навыков, способности воспринимать и оценивать личность потребителя услуг по его внешним признакам, манере поведения, прогнозировать и адекватно личностным свойствам клиента организовывать взаимодействие с ним. - Развитие навыков владения техникой общения с потребителем для эффективной реализации услуг посредством социально-психологического тренинга делового общения и практического оказания влияния на клиента своим поведением. - Формирование готовности применять технологию эффективного общения в различных (экстремальных, стрессовых, конфликтных) ситуациях деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Психология
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать:	
социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия группы	
Уметь:	
работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Владеть:	
навыки работы в команде	
ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию	
Знать:	
основы самоорганизации и самообразования	
Уметь:	
организовать самоорганизацию и самообразование	
Владеть:	
навыки самоорганизации и самообразования	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. содержание программы						
1.1	Типологии личности и экспресс-диагностика личностных особенностей и эмоционального состояния человека в процессе	5	2	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
1.2	Психология конфликта /Лек/	5	2	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
1.3	Социально-психологический тренинг делового общения /Лек/	5	2	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
1.4	Поведение как психологический феномен /Лек/	5	4	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
1.5	Типологии личности и экспресс-диагностика личностных особенностей и эмоционального состояния человека в процессе	5	2	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	

1.6	Внешнее речевое поведение человека /Пр/	5	3	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
1.7	Влияние внешнего облика и поведения работника на личность потребителя /Пр/	5	3	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
1.8	Принципы, система взглядов и убеждений в поведении человека (внутреннее поведение) /Пр/	5	2	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
1.9	Отражение готовности к действиям человека в позах, жестах, мимике /Пр/	5	2	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
1.10	Экспресс-диагностика эмоциональных состояний /Пр/	5	4	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
1.11	Конфликты в деловом общении /Пр/	5	2	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
1.12	Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения /Пр/	5	4	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
1.13	Социально-психологический тренинг делового общения /Пр/	5	4	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
1.14	подготовка реферата /Ср/	5	15	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
1.15	выполнение практических заданий к теме "Типологии личности и экспресс-диагностика личностных особенностей и эмоционального состояния человека в процессе общения" /Ср/	5	9,4	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
1.16	составление глоссария /Ср/	5	2	ОК-4 ОК-5	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 2. Промежуточная аттестация (зачёт)						
2.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	5	8,85	ОК-4 ОК-5		0	
2.2	Контактная работа /КСРАТТ/	5	0,15	ОК-4 ОК-5		0	
	Раздел 3. Консультации						
3.1	Консультация по дисциплине /Конс/	5	0,6	ОК-4 ОК-5		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету

1. Поведение человека как проявление отношения к субъекту взаимодействия.
2. Поведение как объект исследования разных научных направлений.
3. Система взглядов и убеждений как проявление «внутреннего» поведения.
4. Психологическое воздействие.
5. «Внешнее» поведение (мимика, жесты, поза, походка, речь).
6. Лингвистические и психологические составляющие общения. Понятие речи.
7. Внешний облик и поведение человека.
8. Характеристики личности как субъекта общения: темперамент, характер, направленность.
9. Вербальная и невербальная коммуникация.
10. Оптико-кинестическая система невербального общения (жестика, мимика, пантомимика).
11. Организация пространства и времени в общении (проксемика).
12. Национальные особенности невербального общения.
13. Различные подходы к определению коммуникативных барьеров.
14. Коммуникативная компетентность специалиста сферы туризма и гостеприимства: понимание и основные составляющие.
15. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация и стереотипизация, рефлексия и интерпретация (каузальная атрибуция).
16. Типичные ошибки восприятия: «Эффекты ореола», первичности и новизны.
17. Роли и ролевые ожидания в общении (теория транзактного анализа Э.Берна).
18. Технологии распознавания манипуляции в общении.
19. Понятие и составляющие самопрезентации / самоподачи.
20. Формирование благоприятного впечатления. Атракция.
21. Подготовка и организация публичного выступления.
22. Типичные ошибки публичного выступления. Приемы владения аудиторией. Принципы эффективного выступления.
23. Универсальные приемы эффективного общения: имя собеседника, комплименты, пристройка, способы повышения значимости собеседника.
24. Понятие конфликта и его структура.

25. Различные подходы к классификации конфликтов.
26. Основные способы разрешения конфликта. Установки людей в конфликте.
27. Преодолевающее поведение в конфликте.
28. Организация и проведение переговорного процесса.
29. Теоретические основы социально-психологического тренинга делового общения и взаимодействия.
30. Задачи социально-психологического тренинга.
31. Социально-психологический тренинг: правила и принципы организации.
32. Отражение социально-психологических характеристик во внешнем виде человека.
33. Экспресс-диагностика текущего эмоционального состояния потребителя услуг.
34. Экспресс-диагностика темпераментных характеристик партнера по общению и модели поведения, соответствующие им.
35. Модели поведения специалиста сферы туризма и гостеприимства, соответствующие индивидуальным проявлениям характера клиента.
36. Экспресс-диагностика мотивов, целей, установок потребителя услуг с целью организации эффективного взаимодействия.
37. Одежда, как фактор влияния на впечатление о человеке.
38. Мобилизация эмоционального состояния специалиста сферы туризма и гостеприимства к общению с потребителем услуг
39. Социально-психологические условия формирования доверия у потребителя услуг к предприятию индустрии туризма и гостеприимства.
40. Психотехники для определения коммуникативных и организаторских способностей, темперамента, самооценки, деловых качеств, индивидуального стиля межличностного общения.
41. Этнопсихологические характеристики общения: стили общения, дистанция в общении.
42. Профессионально важные качества работника индустрии туризма.

5.2. Темы письменных работ

Темы реферата:

1. Современное психологическое понимание природы общения и взаимодействия.
2. Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к кому-либо.
3. Теоретико-экспериментальные основы поведения человека.
4. Общепсихологические закономерности самопрезентации с целью эффективного взаимодействия.
5. Экспресс-диагностика психологического, эмоционального состояния человека.
6. Пути предупреждения конфликтных ситуаций в деловом общении.
7. Моделирование гармоничного «образа Я» с целью построения адекватного взаимодействия.
8. Саморегуляция, как профилактика эмоционального выгорания и профессиональной деформации.
9. Влияние акцентуированных черт характера на эффективность взаимодействия.
10. Эффективное использование психофизиологических и психологических ресурсов личности в стрессогенных ситуациях.
11. Оптимальные стратегии взаимодействия с клиентом – потребителем услуг в конфликтных ситуациях.
12. Поведение клиента как выражение отношения к предлагаемым услугам.
13. Восприятие внешнего облика клиента. Первое впечатление. Атрибуты внешности.
14. Поведение клиента как выражение отношения к предлагаемым услугам.
15. Экспресс-диагностика эмоциональных состояний. Мимика и пантомимика в системе общения.
16. Особенности невербального поведения потребителя услуг.
17. Социально- психологические типы личности клиента.
18. Предпочтительные качества специалиста индустрии туризма.
19. Основные признаки телесной конституции и особенности поведения.
20. Основные телесные сигналы функционального эмоционального состояния человека.
21. Теория влияния внешнего облика и речевого поведения работника индустрии туризма на личность потребителя.
22. Содержание внешнего облика человека. Соотношение атрибутов внешности и достат-ка.
23. Поведение личности в конфликте.
24. Самодиагностика конфликтности личности.
25. Технологии управления конфликтами.
26. Преодолевающее поведение в деятельности.
27. Методологические основы социально-психологического тренинга.
28. Проблемы правильного распознавания индивидуальных особенностей и психологического состояния человека
29. Особенности речи клиента в зависимости от темперамента
30. Определение типа характера клиента по его телесным проявлениям.
31. Экспресс-диагностика текущего функционального эмоционального состояния потребителя услуг.
32. Мимика, жесты, пантомимика как выражение психологического состояния клиента.
33. Выражение глаз и типа взгляда клиента и турагента в их отношениях и готовности к предстоящим действиям.
34. Оценка эмоционального состояния человека по невербальным средствам общения.
35. Технологии рационального поведения в конфликте.
36. Пути преодоления конфликтных ситуаций.
37. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
38. Технологии личного влияния специалиста индустрии туризма на поведение клиента.

39. Социально-психологические условия формирования у клиента доверия к турфирме и желания перспективного сотрудничества.
40. Тренинг по практическому оказанию влияния на человека своим поведением.
Фонд оценочных средств
Формируется отдельным документом в соответствии с Положением о фонде оценочных средств ГАГУ

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Смирнов М.Ю.	Психодиагностика и психологический практикум: учебное пособие	Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014	http://www.iprbookshop.ru/32796
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Руденко А.М.	Психология социально-культурного сервиса и туризма: учебное пособие для вузов	Ростов-на-Дону: Феникс, 2007	
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ			
6.3.1.2	MS Office			
6.3.1.3	MS WINDOWS			
6.3.1.4	NVDA			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»			
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks			

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	
	ситуационное задание
	лекция-визуализация

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
221 А1	Аудитория туристских ресурсов Республики Алтай. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, ноутбук, подключение к Интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, стенды демонстрационные, круглый стол, усилительные колонки, плазменный телевизор DEXPF40D7100M.
317 А2	Компьютерный класс, класс деловых игр, учебно-тренинговый центр (лаборатория). Помещение для самостоятельной работы.	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры, ученическая доска, подключение к сети Интернет, мультимедийный проектор, офисная мебель (офисные столы, компьютерные кресла), круглый стол.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям

Одной из важных форм самостоятельной работы является подготовка к семинарскому занятию. Цель семинарских занятий – научить студентов самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса. Семинарские занятия могут проходить в различных формах. Как правило, семинары проводятся в виде:

- развернутой беседы – обсуждение (дискуссия), основанные на подготовке всей группы по всем вопросам и максимальном участии студентов в обсуждении вопросов темы семинара. При этой форме работы отдельным студентам могут поручаться сообщения по тому или иному вопросу, а также ставя дополнительные вопросы, как всей аудитории, так и определенным участникам обсуждения;

- устных докладов с последующим их обсуждением;

- обсуждения письменных рефератов, заранее подготовленных студентами по заданию преподавателя и прочитанных студентами группы до семинара, написание рефератов может быть поручено не одному, а нескольким студентам, тогда к основному докладчику могут быть назначены содокладчики и оппоненты по докладу.

В ходе самостоятельной подготовки каждый студент готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаться к конспекту во время выступления.

Примерный план проведения семинарского занятия.

1. Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.

2. Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.

3. Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.

Домашнее задание (к каждому семинару).

1. Изучить и законспектировать рекомендуемую литературу.

2. По каждому вопросу плана занятий подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении докладов и сообщений (до 5 мин.).

Выступление на семинаре должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным. Готовиться к семинарским занятиям надо не накануне, а заблаговременно.

Самостоятельная работа студентов должна начинаться с ознакомления с планом семинарского занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к семинару, рекомендуемую литературу к теме.

Изучение материала к семинару следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы. Подобрать, отработать материал и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на семинарском занятии для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы. Уметь читать рекомендованную литературу не значит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

Методические рекомендации по составлению глоссария

Составление глоссария – вид самостоятельной работы студента, выражающейся в подборе и систематизации терминов, непонятных слов и выражений, встречающихся при изучении темы. Развивает у студентов способность выделять главные понятия темы и формулировать их. Оформляется письменно, включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке.

Роль преподавателя:

- определить тему, рекомендовать источник информации;
- проверить использование и степень эффективности в рамках практического занятия.

Роль студента:

- прочитать материал источника, выбрать главные термины, непонятные слова;
- подобрать к ним и записать основные определения или расшифровку понятий;
- критически осмыслить подобранные определения и попытаться их модифицировать упростить в плане устранения избыточности и повторений);
- оформить работу и представить в установленный срок.

Критерии оценки:

- соответствие терминов теме;
- многоаспектность интерпретации терминов и конкретизация их трактовки в соответствии со спецификой изучения дисциплины;
- соответствие оформления требованиям;
- работа сдана в срок.

Методические указания по подготовке рефератов

Под рефератом подразумевается творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования.

Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы:

1. титульный лист;
2. содержание;
3. введение;
4. основная часть;
5. заключение;
6. список использованных источников;
7. приложения (при необходимости).

В содержании приводятся наименования структурных частей реферата, глав и параграфов его основной части с указанием номера страницы, с которой начинается соответствующая часть, глава, параграф.

Во введении необходимо обозначить обоснование выбора темы, ее актуальность, объект и предмет, цель и задачи исследования, описываются объект и предмет исследования, информационная база исследования.

В основной части излагается сущность проблемы и объективные научные сведения по теме реферата, дается критический обзор источников, собственные версии, сведения, оценки. Содержание основной части должно точно соответствовать теме проекта и полностью её раскрывать. Главы и параграфы реферата должны раскрывать описание решения поставленных во введении задач. Поэтому заголовки глав и параграфов, как правило, должны соответствовать по своей сути формулировкам задач реферата. Заголовка "ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ" в содержании реферата быть не должно.

Текст реферата должен содержать адресные ссылки на научные работы, оформленные в соответствии требованиям ГОСТ. Также обязательным является наличие в основной части реферата ссылок на использованные источники. Изложение необходимо вести от третьего лица («Автор полагает...») либо использовать безличные конструкции и неопределенно-личные предложения («На втором этапе исследуются следующие подходы...», «Проведенное исследование позволило доказать...» и т.п.).

В заключении приводятся выводы, к которым пришел магистрант в результате выполнения реферата, раскрывающие поставленные во введении задачи. Список литературы должен оформляться в соответствии с общепринятыми библиографическими требованиями и включать только использованные магистрантом публикации. Количество источников в списке определяется магистрантом самостоятельно, для реферата их рекомендуемое количество от 10 до 20.

В приложения следует выносить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы загромождает текст (таблицы вспомогательных данных, инструкции, методики, формы документов и т.п.).

Объем реферата должен быть не менее 12 и более 20 страниц машинописного текста через 1,5 интервала на одной стороне стандартного листа А4 с соблюдением следующего размера полей: верхнее и нижнее -2, правое - 1,5, левое - 3 см. Шрифт – 14. Реферат может быть и рукописным, написанным ровными строками (не менее 30 на страницу), ясно читаемым почерком. Абзацный отступ – 5 печатных знаков. Страницы нумеруются в нижнем правом углу без точек. Первой страницей считается титульный лист, нумерация на ней не ставится, второй – оглавление. Каждый структурный элемент реферата начинается с новой страницы.

Список использованных источников должен формироваться в алфавитном порядке по фамилии авторов. Литература обычно группируется в списке в такой последовательности:

1. источники, законодательные и нормативно-методические документы и материалы;
2. специальная научная отечественная и зарубежная литература (монографии, учебники, научные статьи и т.п.);

Включенная в список литература нумеруется сплошным порядком от