|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Министерство науки и высшего образования Российской Федерации | | |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение | | |
| высшего образования | | |
| «Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина | | |
| (Технологии. Дизайн. Искусство)» | | |
|  | | |
| Институт социальной инженерии | | |
| Кафедра психологии | | |
|  |  | |
|  | |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | | |
| **Психологический практикум** | | |
| Уровень образования | бакалавриат | |
| Направление подготовки | 43.03.01 | Сервис |
| Профиль | Управление сервис-процессами в сфере обслуживания | |
| Срок освоения образовательной программы по заочной форме обучения | 5 лет | |
| Форма обучения | заочная | |

Рабочая программа учебной дисциплины Основы специальной психологии основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 10 от 25.05.2021 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

Доцент В.В. Тимохин

**

Заведующий кафедрой:  Н.В.Калинина

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

* + - 1. Учебная дисциплина «Психологический практикум»изучается в десятом и одиннадцатом семестрах.
      2. Курсовая работа – не предусмотрена

## Форма промежуточной аттестации:

|  |  |
| --- | --- |
| зачёт |  |

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина Психологический практикум относится к обязательной части.
      2. Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам:
    - Основы специальной психологии
    - Деловые переговоры и деловая переписка
      1. Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:
    - Управление сферой обслуживания
    - Технологии продаж
      1. Результаты освоения учебной дисциплины в дальнейшем будут использованы при выполнении выпускной квалификационной работы.

# ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

* + - 1. Целью изучения дисциплины Психологический практикум является
    - формирование способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
    - овладение навыками воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;
    - формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине;
      1. Результатом обучения по дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и (или) опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения дисциплины

## Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

| **Код и наименование компетенции** | **Код и наименование индикатора**  **достижения компетенции** | **Планируемые результаты обучения**  **по *дисциплине*** |
| --- | --- | --- |
| УК-3  Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | ИД-УК-3.2  Учёт особенностей поведения и интересов других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе; | - Владение знаниями, необходимыми для учёта особенностей поведения и интересов других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе  - Способность к осуществлению обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценка идей других членов команды для достижения поставленной цели  - Обладание практическими навыками установки и поддержания контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе с применением методов конфликтологии, технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии |
| ИД-УК-3.4  Осуществление обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценка идей других членов команды для достижения поставленной цели; |
| ИД-УК-3.5  Установка и поддержание контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе с применением методов конфликтологии, технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; |
| УК-5  Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | ИД-УК-5.3  Применение способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач; | - Способность к применению принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции  - Обладание практическими навыками применения способов преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач |
| ИД-УК-5.4  Применение принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по заочной форме обучения – | *3* | **з.е.** | *108* | **час.** |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий: (заочная форма обучения)



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Структура и объем дисциплины** | | | | | | | | | |
| **Объем дисциплины по семестрам** | **форма промежуточной аттестации** | **всего, час** | **Контактная работа, час** | | | | **Самостоятельная работа обучающегося, час** | | |
| **лекции, час** | **практические занятия, час** | **лабораторные занятия, час** | **практическая подготовка, час** | ***курсовая работа/***  ***курсовой проект*** | **самостоятельная работа обучающегося, час** | **промежуточная аттестация, час** |
| *10* семестр |  | *72* | *4* | *4* |  |  |  | *64* |  |
| *11 семестр* | *Зачёт* | *36* |  |  |  |  |  | *32* | 4 |
| Всего: |  | *108* | *4* | *4* |  |  |  | *96* | 4 |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (заочная форма обучения)

| **Планируемые (контролируемые) результаты освоения:**  **код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций** | **Наименование разделов, тем;**  **форма(ы) промежуточной аттестации** | **Виды учебной работы** | | | | **Самостоятельная работа, час** | **Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося;**  **формы промежуточного контроля успеваемости** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Контактная работа** | | | |
| **Лекции, час** | **Практические занятия, час** | **Лабораторные работы, час** | **Практическая подготовка, час** |
|  | **10 и 11 семестр** | | | | | | |
| УК-3  ИД-УК-3.2  ИД-УК-3.4  ИД-УК-3.5  УК-5  ИД-УК-5.3  ИД-УК-5.4 | **Раздел 1. Психологический практикум** | | | | | |  |
| Тема 1.1.  Особенности психологической практики в сфере обслуживания |  |  |  |  | *6* | устный опрос |
| Тема 1.2.  Психология личности и деловое общение | *1* |  |  |  | *6* |
| Тема 1.3.  Восприятие в процессе общения (перцептивная сторона общения) |  |  |  |  | *6* |
| Тема 1.4.  Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения) |  |  |  |  | *4* |
| Тема 1.5.  Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) |  |  |  |  | *6* |
| Тема 1.6.  Психологическое влияние и его методы | *1* |  |  |  | *6* |
| Тема 1.7.  Общение в сфере обслуживания: этапы и формы | *1* |  |  |  | *6* |
| Тема 1.8.  Конфликты в общении, способы их предупреждения и разрешения | *1* |  |  |  | *6* |
| Практическое занятие № 1.1  Роль психологии в решении актуальных задач человеческой жизни и деятельности. |  |  |  |  | *6* |
| Практическое занятие № 1.2  Индивидуальные особенности, потребности и мотивационная сфера личности. |  | *1* |  |  | *6* |
| Практическое занятие № 1.3  Ошибки восприятия. |  |  |  |  | *6* |
| Практическое занятие № 1.4  Вербальные и невербальные средства общения. |  |  |  |  | *6* |
| Практическое занятие № 1.5  Ролевая структура группы: формальная и неформальная. |  |  |  |  | *6* |
| Практическое занятие № 1.6  Основные виды психологического влияния и воздействия. |  | *1* |  |  | *4* |
| Практическое занятие № 1.7  Деловые переговоры: психологические аспекты переговорного процесса. |  | *1* |  |  | *6* |
| Практическое занятие № 1.8  Стратегия поведения в конфликтной ситуации. |  | *1* |  |  | *6* |
| *Зачёт* |  |  |  |  | *4* | *Устный опрос* |
| Итого за 10 и 11 семестры | *4* | *4* |  |  | *96* |  |
|  | **ИТОГО за весь период** | *4* | *4* |  |  | *96* |  |

## Содержание учебной дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование раздела и темы дисциплины** | **Содержание раздела (темы)** |
| **Раздел I** | ***Психологический практикум*** | |
| Тема 1.1 | Особенности психологической практики в сфере обслуживания | Психология и общество: роль психологии в решении актуальных задач человеческой жизни и деятельности. Специальные отрасли психологии: профессиональная психология.  Общая психология, социальная психология, экономическая психология, психология труда, психология управлелния, правовая психология и этика как основные теоретические источники дисциплины «Деловое общение».  Понятие общения в психологии. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация».  Общение как базовая потребность человека. Прагматическая необходимость общения и его самоценность.  Содержание общения и его функции. Многофункциональность процесса общения.  Цели общения: контактная; информационная; побудительная; координационная; мотивная; роле- и статусоопределяющая; понимание, оказание влияния.  Виды и средства общения. Единство восприятия, коммуникации и взаимодействия в общении.  Деловое общение, его основные характеристики и особенности. Роль делового общения в профессиональной деятельности экономиста.  Психодиагностика и деловое общение. |
| Тема 1.2 | Психология личности и деловое общение | Психологические характеристики личности как субъекта делового общения: индивидуальные особенности, потребности и мотивационная сфера личности. Психическая структура личности и практика делового общения. Сознательные и бессознательные компоненты психики и их проявление в деловом общении. Сознание и самосознание личности. Формы проявления «Я». «Я» - образ и реальное «Я». Локус контроля личности. Основные способы психологической защиты личности.  Особенности мужской и женской психологии и их проявление в деловом общении.  Понятие психологического типа личности. Психологический рисунок и акцентуации характера личности. Психологические типологии акцентуированных характеров (К. Леонард, А. Егидес), психологическая типология К.Г. Юнга и их применение для повышения эффективности делового общения. |
| Тема 1.3 | Восприятие в процессе общения (перцептивная сторона общения) | Соотношение понятий «перцепция», «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание». Межличностное восприятие и его особенности.  Ошибки восприятия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции. Факторы, способствующие ошибочному восприятию партнера по общению. Роль социальных стереотипов и предрассудков в восприятии. Психологические установки и восприятие.  Механизмы восприятия и взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия) и их применение в процессе общения: постановка себя на место другого, моделирование реакций партнера по общению и его эмоций.  Межличностная аттракция и проблема формирования благоприятного впечатления.  Имидж делового человека. Основные составляющие имиджа. |
| Тема 1.4 | Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения) | Коммуникация в процессе общения и ее структура: основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Коммуникативные барьеры в деловом общении (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.). Фильтр «доверия».  Вербальные и невербальные средства общения и их функции в процессе коммуникации.  Невербальная коммуникация в деловом общении. Классификация невербальных средств общения. Кинетические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемистические и ольфакторные средства общения и особенности их проявления в деловом общении.  Вербальная коммуникация как процесс передачи информации. Потеря информации и способы ее восполнения. Диалог в процессе коммуникации. Техника постановки вопросов и их типы: закрытые, открытые, «зеркальные», «эстафетные», риторические вопросы и вопросы для обдумывания. Культура речи.  Слушание и его виды (рефлексивное и эмпатическое слушание). Основные барьеры слушания (оценивающая позиция, пристрастная позиция, поиск причины, отвлечение внимания).  Феномен обратной связи в деловой коммуникации. |
| Тема 1.5 | Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.  Ролевое поведение личности в деловом общении. Ролевая структура группы: формальная и неформальная. Экспектации. Групповое давление и конформизм поведения членов группы. Санкции. Взаимоотношения в группе и проблема психологической совместимости.  Техника самопрезентации и три типа распределения ролей: пристройка «сверху», «снизу» и «наравне». Эффекты контраста и ассимиляции. Ориентация на контроль и ориентация на понимание.  Трансактный анализ Э. Берна и деловое общение. Типологии игр и сценариев трансакций. Психологические игры в деловом общении.  Синтоническая модель общения. |
| Тема 1.6 | Психологическое влияние и его методы | Понятие «психологическое влияние» и его виды. Психологическое воздействие.  Основные виды психологического влияния и воздействия (заражение, внушение, подражание, самопредъявление, манипуляция, убеждение, пробуждение импульса к подражанию, деструктивная критика, игнорирование, формирование благосклонности, принуждение).  Деструктивное психологическое воздействие (игнорирование, критика, принуждение).  Внушение как вид психологического воздействия. Основные принципы внушения. Самовнушение.  Убеждение и его структура. Прямой и косвенной способы убеждения. Механизмы сопротивляемости убеждающему воздействию. Аргументация. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация. Запрещенные приемы и типичные ошибки аргументации.  Соотношение внушения и убеждения.  Манипуляция как скрытое воздействие на поведение человека. Основные составляющие манипулятивного воздействия: целенаправленное искажение информации, средства принуждения, мишени воздействия. Распознание угрозы манипулятивного воздействия и защита от манипуляции. |
| Тема 1.7 | Общение в сфере обслуживания: этапы и формы | Психологические основы деловых контактов. Этапы делового общения: ориентация в ситуации, вступление в контакт, решение проблемы, подведение итогов, выход из контакта.  Формы делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.  Деловое совещание, особенности его подготовки, проведения и условия эффективности.  Деловые переговоры: психологические аспекты переговорного процесса. Подготовка переговоров и их документационное обеспечение. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Ведение переговоров. Этика ведения переговоров: уточнение интересов, позиций, целей. Обсуждение позиций. Согласование позиций. Анализ переговоров после их завершения. Выполнение договоренностей.  Публичная речь: психологический ракурс. Устное выступление: умение донести до слушателей свои мысли. Психология живой речи. |
| Тема 1.8 | Конфликты в общении, способы их предупреждения и разрешения | Понятие конфликта. Структура конфликта (объект, цели, мотивы, участники). Типология конфликтов в деловом общении: функциональные (конструктивные) и дисфункциональные (деструктивные); межличностные и межгрупповые, конфликты «по вертикали» и конфликты «по горизонтали».  Причины и предпосылки возникновения конфликтов в деловых отношениях (столкновение интересов, агрессия, групповой эгоизм, несовместимость, психологическая незрелость и др.). Конфликтогены, конфликтная ситуация, инцидент, конфликт. Конфликт как проявление стресса. Рациональная и эмоциональная стороны конфликта.  Понятие конфликтной личности. Акцентуация характера и уровень конфликтности личности,  Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Мягкая конфронтация, жесткая конфронтация и управляемый конфликт. Амортизация конфликтного поведения. Структурные методы управления конфликтом.  Предупреждение конфликтов. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов в деловом общении. Анализ последствий конфликта. |

## Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию*.* Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

подготовку к лекциям, практическим занятиям, самостоятельным проверочным и контрольным работам, экзамену;

изучение учебных пособий;

изучение разделов/тем, не выносимых на лекции и практические занятия самостоятельно;

написание эссе на проблемные темы;

изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;

выполнение домашних заданий;

выполнение индивидуальных заданий;

подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;

создание презентаций по изучаемым темам.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам/разделам дисциплины;

проведение консультаций перед экзаменом,

научно-исследовательскую работу студентов (статьи, участие в студенческих научных конференциях и пр.)

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование раздела /темы *дисциплины,* выносимые на самостоятельное изучение** | **Задания для самостоятельной работы** | **Виды и формы контрольных мероприятий** | **Трудоемкость, час** |
| **Раздел I**  ***Психологический практикум*** | | | | |
| Тема 1.1 | Особенности психологической практики в сфере обслуживания | Психология и общество: роль психологии в решении актуальных задач человеческой жизни и деятельности. Специальные отрасли психологии: профессиональная психология.  Общая психология, социальная психология, экономическая психология, психология труда, психология управлелния, правовая психология и этика как основные теоретические источники дисциплины «Деловое общение».  Понятие общения в психологии. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация».  Общение как базовая потребность человека. Прагматическая необходимость общения и его самоценность.  Содержание общения и его функции. Многофункциональность процесса общения.  Цели общения: контактная; информационная; побудительная; координационная; мотивная; роле- и статусоопределяющая; понимание, оказание влияния.  Виды и средства общения. Единство восприятия, коммуникации и взаимодействия в общении.  Деловое общение, его основные характеристики и особенности. Роль делового общения в профессиональной деятельности экономиста.  Психодиагностика и деловое общение. | Устный опрос | 12 |
| Тема 1.2 | Психология личности и деловое общение | Психологические характеристики личности как субъекта делового общения: индивидуальные особенности, потребности и мотивационная сфера личности. Психическая структура личности и практика делового общения. Сознательные и бессознательные компоненты психики и их проявление в деловом общении. Сознание и самосознание личности. Формы проявления «Я». «Я» - образ и реальное «Я». Локус контроля личности. Основные способы психологической защиты личности.  Особенности мужской и женской психологии и их проявление в деловом общении.  Понятие психологического типа личности. Психологический рисунок и акцентуации характера личности. Психологические типологии акцентуированных характеров (К. Леонард, А. Егидес), психологическая типология К.Г. Юнга и их применение для повышения эффективности делового общения. | Устный опрос | 12 |
| Тема 1.3 | Восприятие в процессе общения (перцептивная сторона общения) | Соотношение понятий «перцепция», «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание». Межличностное восприятие и его особенности.  Ошибки восприятия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции. Факторы, способствующие ошибочному восприятию партнера по общению. Роль социальных стереотипов и предрассудков в восприятии. Психологические установки и восприятие.  Механизмы восприятия и взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия) и их применение в процессе общения: постановка себя на место другого, моделирование реакций партнера по общению и его эмоций.  Межличностная аттракция и проблема формирования благоприятного впечатления.  Имидж делового человека. Основные составляющие имиджа. | Устный опрос | 12 |
| Тема 1.4 | Общение как коммуникация (коммуникативная сторона общения) | Коммуникация в процессе общения и ее структура: основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Коммуникативные барьеры в деловом общении (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.). Фильтр «доверия».  Вербальные и невербальные средства общения и их функции в процессе коммуникации.  Невербальная коммуникация в деловом общении. Классификация невербальных средств общения. Кинетические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемистические и ольфакторные средства общения и особенности их проявления в деловом общении.  Вербальная коммуникация как процесс передачи информации. Потеря информации и способы ее восполнения. Диалог в процессе коммуникации. Техника постановки вопросов и их типы: закрытые, открытые, «зеркальные», «эстафетные», риторические вопросы и вопросы для обдумывания. Культура речи.  Слушание и его виды (рефлексивное и эмпатическое слушание). Основные барьеры слушания (оценивающая позиция, пристрастная позиция, поиск причины, отвлечение внимания).  Феномен обратной связи в деловой коммуникации. | Устный опрос | 12 |
| Тема 1.5 | Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.  Ролевое поведение личности в деловом общении. Ролевая структура группы: формальная и неформальная. Экспектации. Групповое давление и конформизм поведения членов группы. Санкции. Взаимоотношения в группе и проблема психологической совместимости.  Техника самопрезентации и три типа распределения ролей: пристройка «сверху», «снизу» и «наравне». Эффекты контраста и ассимиляции. Ориентация на контроль и ориентация на понимание.  Трансактный анализ Э. Берна и деловое общение. Типологии игр и сценариев трансакций. Психологические игры в деловом общении.  Синтоническая модель общения. | Устный опрос | 12 |
| Тема 1.6 | Психологическое влияние и его методы | Понятие «психологическое влияние» и его виды. Психологическое воздействие.  Основные виды психологического влияния и воздействия (заражение, внушение, подражание, самопредъявление, манипуляция, убеждение, пробуждение импульса к подражанию, деструктивная критика, игнорирование, формирование благосклонности, принуждение).  Деструктивное психологическое воздействие (игнорирование, критика, принуждение).  Внушение как вид психологического воздействия. Основные принципы внушения. Самовнушение.  Убеждение и его структура. Прямой и косвенной способы убеждения. Механизмы сопротивляемости убеждающему воздействию. Аргументация. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация. Запрещенные приемы и типичные ошибки аргументации.  Соотношение внушения и убеждения.  Манипуляция как скрытое воздействие на поведение человека. Основные составляющие манипулятивного воздействия: целенаправленное искажение информации, средства принуждения, мишени воздействия. Распознание угрозы манипулятивного воздействия и защита от манипуляции. | Устный опрос | 12 |
| Тема 1.7 | Общение в сфере обслуживания: этапы и формы | Психологические основы деловых контактов. Этапы делового общения: ориентация в ситуации, вступление в контакт, решение проблемы, подведение итогов, выход из контакта.  Формы делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.  Деловое совещание, особенности его подготовки, проведения и условия эффективности.  Деловые переговоры: психологические аспекты переговорного процесса. Подготовка переговоров и их документационное обеспечение. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Ведение переговоров. Этика ведения переговоров: уточнение интересов, позиций, целей. Обсуждение позиций. Согласование позиций. Анализ переговоров после их завершения. Выполнение договоренностей.  Публичная речь: психологический ракурс. Устное выступление: умение донести до слушателей свои мысли. Психология живой речи. | Устный опрос | 8/12 |
| Тема 1.8 | Конфликты в общении, способы их предупреждения и разрешения | Понятие конфликта. Структура конфликта (объект, цели, мотивы, участники). Типология конфликтов в деловом общении: функциональные (конструктивные) и дисфункциональные (деструктивные); межличностные и межгрупповые, конфликты «по вертикали» и конфликты «по горизонтали».  Причины и предпосылки возникновения конфликтов в деловых отношениях (столкновение интересов, агрессия, групповой эгоизм, несовместимость, психологическая незрелость и др.). Конфликтогены, конфликтная ситуация, инцидент, конфликт. Конфликт как проявление стресса. Рациональная и эмоциональная стороны конфликта.  Понятие конфликтной личности. Акцентуация характера и уровень конфликтности личности,  Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Мягкая конфронтация, жесткая конфронтация и управляемый конфликт. Амортизация конфликтного поведения. Структурные методы управления конфликтом.  Предупреждение конфликтов. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов в деловом общении. Анализ последствий конфликта. | Устный опрос | 12 |

## Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяются следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **использование**  **ЭО и ДОТ** | **использование ЭО и ДОТ** | **объем, час** | **включение в учебный процесс** |
| смешанное обучение | лекции | 4 | в соответствии с расписанием учебных занятий |
| практические занятия | 4 |

# РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

## Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровни сформированности компетенции(-й)** | **Итоговое количество баллов**  **в 100-балльной системе**  **по результатам текущей и промежуточной аттестации** | **Оценка в пятибалльной системе**  **по результатам текущей и промежуточной аттестации** | **Показатели уровня сформированности** | | |
| **универсальной(-ых)**  **компетенции(-й)** | **общепрофессиональной(-ых) компетенций** | **профессиональной(-ых)**  **компетенции(-й)** |
| УК-3  ИД-УК-3.2  ИД-УК-3.4  ИД-УК-3.5  УК-5  ИД-УК-5.3  ИД-УК-5.4 |  |  |
| высокий | *85 – 100* | отлично | Обучающийся  Свободно ориентируется в теоретических вопросах дисциплины, логически стройно излагает теоретический материал, умеет связывать теорию творчества с практикой использования творческой деятельности для решения профессиональных задач высокого уровня сложности в профилактике трудностей адаптации, психологической помощи клиентам  Способен полностью самостоятельно  решать практические задачи высокого уровня сложности с использованием различных теоретических подходов  -Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе,  - Способен полностью самостоятельно и с теоретическим обоснованием  проектировать программы и занятия по развитию творческого потенциала и креативности, направленных на укрепление внутренних ресурсов клиентов и содействие социальной адаптации |  |  |
| повышенный | *65 – 84* | хорошо/  зачтено (хорошо)/  зачтено | Обучающийся  Достаточно подробно и по существу излагает теоретический материал, умеет связывать теорию творчества с практикой использования творческой деятельности для решения профессиональных задач базового уровня сложности в профилактике трудностей адаптации, психологической помощи клиентам  Способен самостоятельно решать практические задачи базового уровня сложности с использованием отдельных теоретических подходов  -Способен отбирать учебную и профессиональную литературу для решения практических задач,  - Способен самостоятельно на основе использования профессиональной литературы  отбирать стандартные методы и процедуры для проектирования программ и занятий по развитию творческого потенциала и креативности, направленных на укрепление внутренних ресурсов клиентов и содействие социальной адаптации |  |  |
| базовый | *41 – 64* | удовлетворительно/  зачтено (удовлетворительно)/  зачтено | Обучающийся  демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП;  - с неточностями излагает базовые подходы к использованию психологии творчества для решения профессиональных задач в профилактике трудностей адаптации, психологической помощи клиентам  Демонстрирует знание отдельных источников основной учебной и профессиональной литературы, используемой для решения отдельных практических задач,  - Способен отобрать стандартные психологические методы и технологии для   * проектирования и проведения занятий по развитию творческого потенциала и креативности, направленных на укрепление внутренних ресурсов клиентов и содействие социальной адаптации |  |  |
| низкий | *0 – 40* | неудовлетворительно/  не зачтено | Обучающийся:   * демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; * испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; * не способен выделить возможности творческой деятельности в развитии адаптационных ресурсов личности; * не владеет принципами построения просветительских и развивающих занятий; * ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы. | | |

# ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

* + - 1. При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине*,* указанных в разделе 2 настоящей программы.

## Формы текущего контроля успеваемости по дисциплине, примеры типовых заданий:

| **Код(ы) формируемых компетенций, индикаторов достижения компетенций** | **Формы текущего контроля** | * + - 1. **Примеры типовых заданий** |
| --- | --- | --- |
| *УК-3*  *ИД-УК-3.2*  *ИД-УК-3.4*  *ИД-УК-3.5*  *УК-5*  *ИД-УК-5.3*  *ИД-УК-5.4* | *устный опрос* | Вопросы:   1. Информативные особенности языка поз и жестов в общении. Визуальный контакт. 2. Просодические средства общения, их связь с внутренними состояниями и особенностями партнеров по общению. 3. Такесические и проксемичиские средства и их роль в деловом общении. |

## Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| **Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Устный опрос | Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает |  | *5* |
| Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях. |  | *4* |
| Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся способен конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя. Обучающийся обладает фрагментарными знаниями по теме коллоквиума, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала. |  | *3* |
| Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы. |  | *2* |

## Промежуточная аттестация успеваемости по дисциплине:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код(ы) формируемых компетенций, индикаторов достижения компетенций** | **Форма промежуточной аттестации** | **Типовые контрольные задания и иные материалы**  **для проведения промежуточной аттестации:**  перечень теоретических вопросов к экзамену представлен в приложении |
|  | *10 и 11 семестры* | |
| *УК-3*  *ИД-УК-3.2*  *ИД-УК-3.4*  *ИД-УК-3.5*  *УК-5*  *ИД-УК-5.3*  *ИД-УК-5.4* | Зачёт в устной форме по вопросам | 1. Информативные особенности языка поз и жестов в общении. Визуальный контакт. 2. Просодические средства общения, их связь с внутренними состояниями и особенностями партнеров по общению. 3. Такесические и проксемичиские средства и их роль в общении. |

## Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование оценочного средства** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Зачёт  в устной форме по билетам | Обучающийся:   * демонстрирует знания отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; * свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию; * способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета; * логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; * свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой.   Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики. |  | 5 |
| Обучающийся:   * показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; * недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; * недостаточно логично построено изложение вопроса; * успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, * демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.   В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы. |  | 4 |
| Обучающийся:   * показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; * не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые; * справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы.   Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно. |  | 3 |
| Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.  На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов. |  | 2 |

## Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма контроля** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Текущий контроль: |  |  |
| - опрос (темы 1.1.-1.3). |  | 2 – 5 |
| - эссе |  | 2 – 5 |
| - индивидуальные задания по разделу 1 |  | 2 – 5 |
| - опрос (темы 2.1.-2.3.) |  | 2 – 5 |
| - индивидуальные задания (темы 2.2.-2.5) |  | 2 – 5 |
| Промежуточная аттестация  (зачет) |  | зачет  не зачет |
| **Итого за семестр**  *зачет* |  |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:
    - проблемная лекция;
    - проектная деятельность (выполнение проектно-аналитических заданий);
    - поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
    - просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;
    - использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
    - обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа);
    - технологии с использованием игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр;

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

* + - 1. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидовиспользуются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.
      2. При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.
      3. Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:
      4. Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.
      5. Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).
      6. Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.
      7. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

# МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

| **Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.** | **Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.** |
| --- | --- |
| ***119071, г. Москва, Малая Калужская, д.1***  ***Малый Калужский переулок, дом 2, строение 4*** | |
| аудитории для проведения занятий лекционного типа | комплект учебной мебели,  технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории:   * ноутбук; * проектор, |
| аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | комплект учебной мебели,  технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории:   * ноутбук, * проектор, |
| **Помещения для самостоятельной работы обучающихся** | **Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся** |
| читальный зал библиотеки: | * компьютерная техника; подключение к сети «Интернет» |

* + - 1. Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Необходимое оборудование** | **Параметры** | **Технические требования** |
| Персональный компьютер/ ноутбук/планшет,  камера,  микрофон,  динамики,  доступ в сеть Интернет | Веб-браузер | Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3 |
| Операционная система | Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux |
| Веб-камера | 640х480, 15 кадров/с |
| Микрофон | любой |
| Динамики (колонки или наушники) | любые |
| Сеть (интернет) | Постоянная скорость не менее 192 кБит/с |

Технологическое обеспечение реализации *программы* осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

# УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Автор(ы)** | **Наименование издания** | | **Вид издания (учебник, УП, МП и др.)** | **Издательство** | | **Год**  **издания** | **Адрес сайта ЭБС**  **или электронного ресурса *(заполняется для изданий в электронном виде)*** | **Количество экземпляров в библиотеке Университета** |
| 10.1 Основная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | | | |
| 1 | под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой | | Психология и этика делового общения | учебник и практикум для вузов | Москва : Издательство Юрайт | | 2022 | https://urait.ru/bcode/468441 |  |
| 2 | под общ. ред. А.Б. Леоновой | | Организационная психология | учебник | Москва : ИНФРА-М | | 2022 | https://znanium.com/catalog/product/1850630 |  |
| 10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | | | |
| 1 | под редакцией Е. А. Климова, О. Г. Носковой | Психология труда | | учебник для вузов | | Издательство Юрайт | 2022 | https://urait.ru/bcode/492050 |  |
|  | 10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина) | | | | | | | | |
| 1 | Калинина Н.В., Медведева Г.И. | Методические указания для самостоятельной работы студентов. | | Методические указания | | утверждены на заседании кафедры 21.10.21 № 3 | 2021 | ЭОИС |  |

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

## Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

| **№ пп** | **Наименование, адрес веб-сайта** |
| --- | --- |
|  | ЭБС издательства «ЮРАЙТ» <http://www.biblio-online.ru> |
|  | «Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»  <http://znanium.com/> |
|  | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com/> |
|  | Профессиональные ресурсы:  Институт психологии РАН: http://ipras.ru/  Портал Академической психологии: http://www.portal-psychology.ru/  Практическая психология: http://psynet.narod.ru/  Практический психолог: http://www.psilib.ru  Энциклопедия психодиагностики https://psylab.info/  Психологическая газета. Профессиональное интернет-издание https://www.psy.su |

## Перечень лицензионного программного обеспечения

| **№ пп** | **Наименование лицензионного программного обеспечения** | **Реквизиты подтверждающего документа** |
| --- | --- | --- |
|  | Windows 10 Pro, MS Office 2019 | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |

### ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **год обновления РПД** | **характер изменений/обновлений**  **с указанием раздела** | **номер протокола и дата заседания**  **кафедры** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |