

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сочинский государственный университет»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Психология и конфликтология в сервисе**

**Шифр и направление подготовки** 43.03.01 Сервис  
**Квалификация (степень) выпускника** бакалавр  
**Профиль подготовки:** Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры  
**Форма обучения:** очная  
**Выпускающая кафедра** Строительства и сервиса  
**Кафедра-разработчик рабочей программы** Общей психологии и социальных коммуникаций  
**Год набора** 2023

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
5	108/3	18	18	72	-	Зачет
Итого	108/3	18	18	72		Зачет

Лист согласования рабочей программы дисциплины Психология и конфликтология в сервисе  
Рабочую программу составила: ст.преподаватель кафедры ПиППО Шуванова В.П. *В.П.*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА**

Заведующий кафедрой

*В.П.*  
\_\_\_\_\_   
подпись

Шуванов Игорь Борисович

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ *Игорь (Дорошова Е.В.)*  
\_\_\_\_\_   
подпись

Онищенко Е.В.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям  
Отдел качества образования и  
методического обеспечения

*В.В.*  
\_\_\_\_\_   
подпись

*Васильченко В.В.*  
Васильченко В.В.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2024 - 2025 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

Рабочая программа переутверждена на 2025 - 2026 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

Рабочая программа переутверждена на 2026 - 2027 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

Рабочая программа переутверждена на 2027 - 2028 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2027 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины Психология и конфликтология в сервисе является формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

Задачи дисциплины:

1. выработать базовые умения и навыки по изучению особенностей социальных конфликтов в коллективах и личностных особенностей, влияющих на конфликтное взаимодействие;
2. сформировать представления об основных стадиях и способах управления конфликтным процессом;
3. передать методы психологической защиты при общении с конфликтными людьми.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики кроме, ГЭ, ВКР)
<b>Универсальные компетенции</b>	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Психология Сервисная практика Событийное волонтерство Технологическая практика Преддипломная практика Проектная практика

## 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК – универсальные компетенции;

ОПК – общепрофессиональные компетенции;

ПК – профессиональные компетенции;

ПКО – профессиональные компетенции обязательные;

ПКР – профессиональные компетенции рекомендуемые;

ПКУВ – профессиональные компетенции установленные вузом.

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях	Знать: индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия Уметь: Учитывать в своей деятельности особенности поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, возможности их применения в различных ситуациях в сервисе Владеть: навыками управленческой деятельности в сервисе

УК-3 Способен осуществлять социально взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2 Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывать их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии	Знать: особенности социального взаимодействия в команде Уметь: принимает рациональные решения и обосновывать их, проявляет толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии в сервисе Владеть: навыками планирования последовательности шагов
УК-3 Способен осуществлять социально взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой	Знать: особенности межличностного взаимодействия Уметь: применять технологии создания и управления командой в сервисе Владеть: приемами планирования собственных действий и координацией общих действий в сервисе для достижения общих поставленных целей

#### 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

№ раздела	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
<b>5 семестр</b>						
1	Отрасли психологии. Место психологии в системе наук.	9	2	2	-	5
2	Методология и методы исследования в психологии	14	2	2	-	5
3	Психология общения в сервисе	14	2	2	-	10
4	Поведение человека как проявление отношения	14	2	2	-	7
5	Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг.	14	2	2	-	10
6	Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	14	2	2	-	10
7	Методы психологического воздействия в деловом общении	14	2	2	-	10
8	Особенности психологической диагностики в работе специалиста сервиса	9	2	2	-	5
9	Виды методов групповой работы с персоналом.	14	2	2	-	10
	<b>ИТОГО:</b>	108	18	18	-	72

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Отрасли психологии. Место психологии в системе наук.	Основные отрасли психологии. Место психологии в системе наук.
2	Методология и методы исследования в психологии	Общее представление о методах психологии
3	Психология общения в сервисе	Детерминация поведения личности в профессиональном общении. Структура общения. Общение как психологическая проблема
4	Поведение человека как проявление отношения	Поведение человека как проявление отношения. Внутренние и внешние факторы
5	Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг.	Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг. Теория влияния внешнего облика и речевого поведения работника сервиса на личность потребителя. Содержание и разновидности внешнего облика человека: мобилизация, как состояние готовности к предстоящим действиям; эмоциональное состояние; мимика, жесты, выражение глаз.
6	Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	Психологический конфликт. Виды конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Пути благоприятного разрешения конфликта
7	Методы психологического воздействия в деловом общении	Общение как триединый акт коммуникации, интеракции и перцепции
8	Особенности психологической диагностики в работе специалиста сервиса	Виды психологической диагностики. Особенности диагностики. Обработка результатов. Заключение и практическое применение заключения диагностики на практике.
9	Виды методов групповой работы с персоналом.	Виды методов групповой работы с персоналом Организационно-методические основы групповой работы

#### 4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Отрасли психологии. Место психологии в системе наук.	Основные отрасли психологии. Место психологии в системе наук.
2	Методология и методы исследования в психологии	Общее представление о методах психологии

3	Психология общения в сервисе	Структура общения. Общение как психологическая проблема
4	Поведение человека как проявление отношения	Поведение человека как проявление отношения. Внутренние и внешние факторы поведения человека в сервисной деятельности
5	Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг.	Механизмы влияния внешнего облика и речевого поведения работника сервиса на личность потребителя. Содержание и разновидности внешнего облика человека: мобилизация, как состояние готовности к предстоящим действиям; эмоциональное состояние; мимика, жесты, выражение глаз.
6	Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	Понятие и виды психологического конфликта. Стратегии поведения специалиста по сервису в конфликтной ситуации с потребителем. Варианты благоприятного разрешения конфликта
7	Методы психологического воздействия в деловом общении	Разбор ситуаций противостояния психологическому воздействию в деловом общении
8	Особенности психологической диагностики в работе специалиста сервиса	Особенности организации и проведения диагностики. Обработка полученных результатов. Написание заключения и практическое применение заключения диагностики на практике
9	Виды методов групповой работы с персоналом.	Организационно-методические основы групповой работы с персоналом

#### 4.1.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены учебным планом.

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Отрасли психологии. Место психологии в системе наук.	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу
2	Методология и методы исследования в психологии	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу
3	Психология общения в сервисе	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу
4	Поведение человека как проявление отношения	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу

5	Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг.	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу
6	Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу
7	Методы психологического воздействия в деловом общении	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу
8	Виды методов групповой работы с персоналом.	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу
9	Особенности психологической диагностики в работе специалиста сервиса	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий

Не предусмотрены учебным планом.

### 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### 4.2.1 Литература

1. Григорьев, Д. А. Психология : учебное пособие / Д. А. Григорьев. — Москва : Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России), 2015. — 52 с. — ISBN 978-5-00094-083-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/41198.html> (дата обращения: 29.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Гуревич, П. С. Психология : учебник для студентов вузов / П. С. Гуревич. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 319 с. — ISBN 5-238-00905-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71045.html> (дата обращения: 29.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Караванова, Л. Ж. Психология : учебное пособие : рекомендовано Российской академией образования в качестве учебного пособия для использования в образовательном процессе образовательных учреждений высшего профессионального образования / Л. Ж. Караванова. - Москва : Дашков и К, 2015. - 263 с. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-02247-0. - Текст (визуальный) : непосредственный.
4. Магера, Т. Н. Психология : учебное пособие / Т. Н. Магера. — Москва : Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2015. — 470 с. — ISBN 978-5-7264-0989-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/27955.html> (дата обращения: 29.05.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

#### б) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование СПБД
1.	ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. — URL: <a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a> (дата обращения: 29.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
2.	SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. — URL: <a href="https://link.springer.com/">https://link.springer.com/</a> (дата обращения: 29.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
3.	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. — Сочи, 2017 — . — URL: <a href="http://lib.sutr.ru/">http://lib.sutr.ru/</a> (дата обращения: 29.05.2023). — Текст : электронный.



	Наименование ИИС
1.	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, 2017 – . – URL: <a href="http://lib.sutr.ru/">http://lib.sutr.ru/</a> (дата обращения: 29.05.2023). – Текст : электронный.
2.	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, 1997 – . – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

в) Нормативные документы

1. Российская Федерация. Законы. Об образовании в Российской Федерации : Федеральный закон № 273-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 2 декабря 2019 года : принят Государственной Думой 21 декабря 2012 года : одобрен Советом Федерации 26 декабря 2012 года. – Москва : Эксмо, 2018 – 144 с. – ISBN 978-5-392-26365-3. – URL: <http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/zakonodatelstvo/federalnyuzakon-ot-29-dekabrya-2012-g-no-273-fz-ob-obrazovanii-v-rf/> (дата обращения: 29.05.2023). – Текст : электронный.

г) Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

№	Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> (дата обращения: 29.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a> (дата обращения: 29.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: <a href="https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F">https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F</a> (дата обращения: 29.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4.	Комплект Сочинского государственного университета / Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс, 2013 – . – URL: <a href="http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html">http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html</a> (дата обращения: 29.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5.	Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a> (дата обращения: 29.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: <a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a> (дата обращения: 29.05.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
7.	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a> (дата обращения: 29.05.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8.	КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. – Москва, 2014 – . – URL: <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a> (дата обращения: 29.05.2023). – Текст : электронный.

### 4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Методология и методы исследования в психологии
2. Проблема личности в психологической науке.
3. Психология общения в сервисе
4. Поведение человека как проявление отношения
5. Детерминация поведения личности в профессиональном общении.
6. Коммуникативная сторона общения
7. Перцептивная сторона общения
8. Интерактивная сторона общения
9. Общение как психологическая проблема
10. Методы психологического воздействия в деловом общении
11. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг.
12. Особенности диагностики в работе специалиста сервиса
13. Виды методов групповой работы с персоналом.
14. Роль конфликтов в развитии человека и общества.
15. Поведение человека в трудных ситуациях.
16. Основные типы конфликтов. Проблема классификации.
17. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов.
18. Конфликты в различных сферах человеческих взаимоотношений.
19. Структура конфликта.
20. Динамика конфликта.
21. Функции конфликта.
22. Межличностный конфликт.
23. Межгрупповые конфликты.
24. Межэтнические конфликты.
25. Межгосударственные конфликты.
26. Теория и практика разрешения конфликтов.
27. Основные правила предупреждения конфликтов.
28. Предупреждение конфликтов и стресс.
29. Основные типы поведения в конфликтной ситуации.
30. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
31. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
32. Техника посреднической деятельности в конфликте.
33. Методы исследования и диагностики конфликтов.
34. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
35. Влияние конфликтов на социально-психологический климат в коллективе.

**Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:**

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы),

логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

#### **Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)**

**Оценка «зачтено»** - ответ на вопрос билета полный и правильный, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Изложение материала при ответах на вопрос построено грамотно, в определенной логической последовательности. Обучающийся показывает владение всеми индикаторами достижения компетенций дисциплины.

**Оценка «не зачтено»** - обучающийся не отвечает на вопросы или допускает грубые, существенные ошибки при ответах, Не демонстрирует владения индикаторами достижения компетенций по дисциплине

## **5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины**

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, решают практические задачи по указанию преподавателя, усваивают и повторяют основные понятия. Практические занятия и самостоятельная работа студентов осуществляются в соответствии с графиком проведения занятий и самостоятельной работы студентов.

Чтение лекций построено на непосредственном обращении к студентам, живом общении, вовлечении студентов в обсуждение спорных вопросов. Лекционный материал выдается в мультимедийной форме с использованием презентаций и учебного видеоматериала. Темы практических занятий не дублируют содержание лекций, поэтому подготовка к ним является самостоятельной, творческой работой студентов с первоисточниками, документами и пособиями. На первом занятии по дисциплине каждый студент получает индивидуальное задание для выполнения исследовательской работы, которая докладывается и обсуждается на практическом занятии.

#### **Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету.**

При подготовке к *зачету* следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На *зачете* студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на *зачете* студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

### **5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине,

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии ниже перечисленных пунктов):

- наличие помещений для СРС;
  - обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
  - наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

### 5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

- Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.
- Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.
- Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.
- Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

### 5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные занятия - комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).
2. Практические занятия - компьютерный класс, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук).
3. Самостоятельная работа обучающихся - Помещения для самостоятельной работы: рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для самостоятельной работы и работы в электронной информационно-образовательной среде СГУ; библиотека, читальный зал.

**Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:**

Microsoft Windows  
 Microsoft Office  
 КонсультантПлюс  
 Adobe Reader

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

## **5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Психология и конфликтология в сервисе»**

**43.03.01, Сервис, Бакалавриат**  
Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры,

**АННОТАЦИЯ**  
рабочей программы дисциплины  
**Психология и конфликтология в сервисе**  
обязательной части учебного плана  
очная

<b>Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)</b>	3 / 108
<b>Цель изучения дисциплины</b>	является формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.
<b>Содержание дисциплины</b>	Отрасли психологии. Место психологии в системе наук. Методология и методы исследования в психологии; Психология общения в сервисе; Поведение человека как проявление отношения; Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг.; Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.; Методы психологического воздействия в деловом общении; Особенности психологической диагностики в работе специалиста сервиса; Виды методов групповой работы с персоналом.
<b>Формируемые компетенции (коды)</b>	УК-3

<b>Коды и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<p>УК-3.1 Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях;</p> <p>УК-3.2 Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии;</p> <p>УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой</p>
<b>Дисциплины, участвующие в формировании компетенции</b>	<p>Психология; Сервисная практика; Событийное волонтерство; Технологическая практика; Преддипломная практика; Проектная практика</p>
<b>Образовательные технологии</b>	<p>Лекционные занятия, Практические занятия, срс</p>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<p>Зачет</p>