

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

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета

Романов С.М.

2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология и конфликтология в сервисе»

Шифр и направление подготовки

43.03.01 Сервис

Квалификация (степень) выпускника

бакалавр

Профиль подготовки бакалавра

Сервис инженерных систем гостинично-туристических комплексов и спортивных сооружений

Форма обучения

Очная

Выпускающая кафедра

Управления и технологий в туризме и сервисе

Кафедра-разработчик рабочей программы

Общей психологии и социальных коммуникаций

Семестр	Трудоемкость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
ОФО								
5	3/108	18	18	-	72	-	-	зачет
Итого:	3/108	18	18	-	72	-	-	зачет

Сочи, 2019г.

Рабочая программа по дисциплине Психология составлена в соответствии с требованиями
ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки

Направление 43.03.01 Сервис

приказ № 514 от 08.06.2017

Рабочую программу составили:

Новикова С.С. к.п.н, доцент каф ОПиСК

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры ОПиСК

Протокол № 1 от «25» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой

Шуванов И.Б.

Руководитель ОПОП

Триходкина Л.Н.

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

43-03-01

Протокол № 1 от «20» 08 2019 г.

Председатель УМСН

Триходкина

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и
методического обеспечения

Васильченко В.В.
Васильченко В.В.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2020/2021 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «01» 09 2020 г.

В программу внесены дополнения и изменения:

Выпускающая кафедра – **сервиса и индустрии питания.**

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

5.3 Особенности преподавания дисциплины

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

И.о. заведующего кафедрой СИП

О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» 08 2021 г. без изменений.

Заведующий кафедрой

О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 12 заседания кафедры от «16» 07 2022 г. без изменений.

Заведующий кафедрой

О.А. Удотова

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО 3++	4
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4.1 Тематический план дисциплины	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	14
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	15
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины	15
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	15
5.3 Образовательные технологии	
5.4 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и с ограниченными возможностями здоровья	
5.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины	
5.6 Особенности преподавания дисциплины	
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины 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 «Психология и конфликтология в сервисе» относится обязательной части учебного плана.

Для освоения указанной дисциплины обучающиеся должны обладать теоретической подготовкой и практическими навыками по следующим дисциплинам и практикам: Введение в специальность, Психология, Ознакомительная практика, Сервисная практика

Изучение дисциплины необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин и практик, как: Технологическая практика, Проектная практика, Преддипломная практика

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Обще-профессиональные компетенции			
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Введение в специальность, Психология, Ознакомительная практика, Сервисная практика	Технологическая практика, Проектная практика, Преддипломная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<i>Универсальные компетенции</i>			
Командная работа и лидерство	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	<p>Знать: индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия (3- УК-3 .1.)</p> <p>Уметь: Учитывать в своей деятельности особенности поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, (У-УК-3.1);</p> <p>Владеть: навыками управленческой деятельности (Н- УК-3 .1)</p>

		ситуациях	
		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 (З- УК-3.2); Уметь: принимает рациональные решения и обосновывать их (У- УК-3.2) Владеть: навыками планирования последовательности шагов; (Н- УК-3.2)
		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 (З- УК-3.3); Уметь: применять технологии создания и управления командой (У- УК-3.3) Владеть: приемами планирования собственных действий и координацией общих действий для достижения общих поставленных целей (Н- УК-3.3);

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

5

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО				
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1	Отрасли психологии. Место психологии в системе наук.	12	2	2	8	
2	Методология и методы исследования в психологии	12	2	2	8	
3	Психология общения в сервисе	12	2	2	8	
4	Поведение человека как проявление отношения	12	2	2	8	
5	Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг.	12	2	2	8	
6	Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	12	2	2	8	
7	Методы психологического воздействия в деловом общении	12	2	2	8	
8	Особенности диагностики в работе специалиста сервиса	12	2	2	8	
9	Виды методов групповой работы с персоналом.	12	2	2	8	
	Зачет					
ИТОГО:		108	18	18	72	

4.1.1. Лекционные занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Тема 1. Отрасли психологии. Место психологии в системе наук.	2	Основные отрасли психологии. Место психологии в системе наук.	(3- УК-3 .1.) (3- УК-3.2); (3- УК-3 .3)	[1-5]
2	Тема 2. Методология и методы исследования в психологии	2	Общее представление о методах психологии	(3- УК-3 .1.) (3- УК-3.2); (3- УК-3 .3)	[1-5]
3	Тема 3. Психология общения в сервисе	2	Детерминация поведения личности в профессиональном общении. Структура общения. Общение как психологическая проблема	(3- УК-3 .1.) (3- УК-3.2); (3- УК-3 .3)	[1-5]
4	Тема 4. Поведение человека как проявление отношения	2	Поведение человека как проявление отношения. Внутренние и внешние факторы	(3- УК-3 .1.) (3- УК-3.2); (3- УК-3 .3)	[1-5]
5	Тема 5. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг.	2	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.	(3- УК-3 .1.) (3- УК-3.2); (3- УК-3 .3)	[1-5]
6	Тема 6 Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	2	Психологический конфликт. Виды конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Пути благоприятного разрешения конфликта	(3- УК-3 .1.) (3- УК-3.2); (3- УК-3 .3)	[1-5]
7	Тема 7 Методы психологического воздействия в деловом общении	2	Общение как триединый акт коммуникации, интеракции и перцепции	(3- УК-3 .1.) (3- УК-3.2); (3- УК-3 .3)	[1-5]
8	Тема 8 Особенности диагностики в работе специалиста сервиса	2	Виды диагностики. Особенности диагностики. Обработка результатов. Заключение и практическое применение заключения диагностики на практике..	(3- УК-3 .1.) (3- УК-3.2); (3- УК-3 .3)	[1-5]
9	Тема 9 Виды методов групповой работы с персоналом.	2	Виды методов групповой работы с персоналом. Организационно-методические основы групповой работы	(3- УК-3 .1.) (3- УК-3.2); (3- УК-3 .3)	[1-5]

Итого:	18		-	
--------	----	--	---	--

4.1.1 Практические занятия

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Тема 1. Отрасли психологии. Место психологии в системе наук.	2	Основные отрасли психологии. Место психологии в системе наук.	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
2	Тема 2. Методология и методы исследования в психологии	2	Общее представление о методах психологии	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
3	Тема 3. Психология общения в сервисе	2	Детерминация поведения личности в профессиональном общении. Структура общения. Общение как психологическая проблема	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
4	Тема 4. Поведение человека как проявление отношения	2	Поведение человека как проявление отношения. Внутренние и внешние факторы	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
5	Тема 5. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг.	2	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.	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
6	Тема 6 Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	2	Психологический конфликт. Виды конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Пути благоприятного разрешения конфликта	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3)	[1-5]

				(Н-УК-3.3)	
7	Тема 7 Методы психологического воздействия в деловом общении	2	Общение как триединый акт коммуникации, интеракции и перцепции	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
8	Тема 8 Особенности диагностики в работе специалиста сервиса	2	Виды диагностики. Особенности диагностики. Обработка результатов. Заключение и практическое применение заключения диагностики на практике..	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
9	Тема 9 Виды методов групповой работы с персоналом.	2	Виды методов групповой работы с персоналом Организационно-методические основы групповой работы	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
Итого:		18		-	

4.1.2. Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом

4.1.3. Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Тема 1. Отрасли психологии. Место психологии в системе наук.	8	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
2	Тема 2. Методология и методы исследования в психологии	8	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка контрольному опросу	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]

3	Тема 3. Психология общения в сервисе	8	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу	(3-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (3-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (3-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
4	Тема 4. Поведение человека как проявление отношения	8	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу	(3-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (3-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (3-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
5	Тема 5. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг.	8	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу	(3-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (3-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (3-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
6	Тема 6 Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.	8	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу	(3-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (3-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (3-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
7	Тема 7 Методы психологического воздействия в деловом общении	8	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу	(3-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (3-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (3-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
8	Тема 8 Особенности диагностики в работе специалиста сервиса	8	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу	(3-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (3-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (3-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
9	Тема 9 Виды методов групповой работы с персоналом.	8	изучение вопросов лекции чтение учебника подготовка к контрольному опросу	(3-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (3-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (3-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)	[1-5]
Итого:		72			

5.1.1 Занятий в интерактивной форме не предусмотрены учебным планом

5.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.2.1 Литература

1. Большаник П. В. Менеджмент в туристских организациях: учебное пособие / П. В. Большаник. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 193 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1026097> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2. Бороzdина Г. В. Психология делового общения: учебник / Г. В. Бороzdина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2018. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/925269> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. Егидес, А. П. Психология конфликта: учебное пособие / А. П. Егидес. – М. : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. – 320 с. – 978-5-4257-0110-7. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/17043.html> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Зеленков, М. Ю. Конфликтология: учебник / М. Ю. Зеленков. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. – 324 с. – ISBN 978-5-394-01918-0. – URL: <http://znanium.com/catalog/product/415117> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Козырев Г. И. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. – Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. – 304 с. – (Высшее образование). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/942783> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам университета. СГУ обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: <http://ib.sgu.ru/> (дата обращения: 10.07.2019). – Текст : электронный.
2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 10.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 10.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 10.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znanium.com/> (дата обращения: 10.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачвадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочник». – Москва, [1997-]. – URL: <http://polpred.com/> (дата обращения: 10.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итсеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 10.07.2019). – Текст : электронный.
10. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 10.07.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ

Зав.библиотекой



Мисина Е.С.

5.1 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме проведения контрольного опроса; коллоквиума;. Форма промежуточной аттестации – зачет

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, предназначенном для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- вопросы к контрольному опросу;
- вопросы коллоквиума;
- вопросы к зачету

Вопросы зачету по дисциплине «Психология и конфликтология в сервисе»

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.

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.

Самостоятельная работа студентов включает изучение рекомендованной литературы при подготовке к практическим занятиям.

В качестве контрольно-развивающих форм обсуждение рассматриваемых на занятии вопросов, устный опрос, тестирование, подготовка и презентация индивидуальной темы доклада.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям. Для лучшего усвоения и закрепл обязательной и дополнительной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

При подготовке к коллоквиуму по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации по подготовке студентов к проведению контрольного опроса

Контрольный опрос является одним из средств текущего контроля и рекомендуется использовать для проверки и оценивания знаний, умений и навыков студентов, полученных в ходе занятий по освоению определенной темы дисциплины «Психология и конфликтология в сервисе». Контрольный опрос проводится устно в виде самостоятельного ответа студентов на вопросы преподавателя. Рекомендуется использовать данное средство оценки после завершения теоретической части. Данное средство позволяет оценить умение студента устно изложить суть проблемы, применить теоретические междисциплинарные знания для анализа проблемы, сделать выводы и высказать собственную точку зрения по данному вопросу.

Во время контрольного опроса оценивается способность студента правильно сформулировать ответ, умение выражать свою точку зрения по данному вопросу, ориентироваться в терминологии и применять полученные в ходе лекций и практик знания.

Проведение обсуждения предусмотрено во время аудиторной работы студентов. Список вопросов для обсуждения приведен в фонде оценочных средств.

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету

При подготовке к зачёту необходимо руководствоваться рабочей программой по дисциплине «Психология и конфликтология в сервисе». Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе и включенные в экзаменационные требования, выносятся на самостоятельное изучение.

На экзамене студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. Студент также должен показать знания учебных пособий разных лет, умение их аннотировать, знакомство с материалами новейших исследований. При подготовке к ответу на зачет студенту разрешено пользоваться программой по курсу. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, педагог имеет право задать ему ряд вопросов, стимулирующих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. При устном опросе монологические 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.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам текущей аттестации и (или) по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Психология и конфликтология в сервисе» включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям.

Основная задача самостоятельной работы — углубленное изучение разделов курса, нормативно правовых документов в области безопасности жизнедеятельности, приобретение навыков осмысления приемлемого риска в среде обитания. Основу самостоятельной работы студента составляет выполнение заданий по завершению изучения каждой темы курса. Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает нескольких этапов, что позволит лучше усвоить пройденный материал.

Работу целесообразно начинать с изучения конспекта лекций и материала учебника, затем следует приступать к выполнению заданий. Формой отчетности являются домашние задания, устный опрос и тестирования.

Проверить степень усвоения материала по теме можно самостоятельно, при помощи ответов на контрольные вопросы.

В процессе самостоятельной работы студентам следует учитывать динамику работоспособности в период рабочих циклов:

- первые 15-20 минут — период вработываемости, работоспособность невысокая;
- следующие 1-2 часа — период оптимальной работоспособности;
- следующие 1-2 часа — период полной компенсации утомления — работоспособность несколько снижается, но остаётся устойчивой;
- следующие 1-2 часа — период неустойчивой работоспособности;
- далее наступает период прогрессивного снижения работоспособности и продуктивности труда;
- через определённое время, в случае увлечённости трудом, может наступить процесс конечного прорыва (второго дыхания), когда работоспособность снова повышается.

В соответствии с ЭТИМ, необходимо планировать нагрузку следующим образом: начинать с несложных, интересных заданий, затем переходить к самым сложным, неинтересным, далее постепенно уменьшать сложность заданий. На конец работы желательно оставлять самые лёгкие и в то же время интересные задания.

5.3 Образовательные технологии

При реализации дисциплины «Психология и конфликтология в сервисе» применяются образовательные технологии классифицируемые:

по видам учебной работы:

лекция - устное систематическое и последовательное изложение материала по какой-либо проблеме, методу, теме вопроса. По способу изложения материала существуют: проблемная, лекция-пресс-конференция, лекция-беседа, лекция-дискуссия и др.

практическое занятие - это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы, которое формирует практические умения (вычислений, расчетов, использования таблиц, справочников и т.д.) Практические занятия проводятся в виде: анализа конкретных диагностических результатов, бесед, дискуссий, взаимообучения; самостоятельная работа студентов - вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания, курсовая работа - вид деятельности, при котором в условиях прямого контакта с преподавателем студентами выполняются задания связанные с исследовательской деятельностью;

организация и проведение консультаций;

проведение зачета

по методам и принципам организации обучения:

методы проблемного и проектного обучения - это система научно обоснованных методов и

средств, применяемая в процессе обучения, которая предполагает создание под руководством преподавателя проблемных ситуаций и активную самостоятельную деятельность обучающихся по их разрешению с целью, в первую очередь, интеллектуального и творческого развития обучающихся, а также овладения ими знаниями, навыками, умениями и способами познания; - исследовательские методы заключающиеся в постановке преподавателем познавательных и практических задач, требующих самостоятельного творческого решения;

объяснительно-иллюстративные методы, состоящие в том, что преподаватель сообщает готовую

информацию разными средствами, а обучающиеся воспринимают, осознают и фиксируют в памяти эту информацию;

участие обучающихся в научных исследованиях, конкурсах, выставках, олимпиадах, конференциях.

5.4 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине «Психология и конфликтология в сервисе» 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 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

43.03.01 Сервис
Бакалавриат
 профиль Сервис инженерных систем гостинично-туристских комплексов и спортивных сооружений
АННОТАЦИЯ
 рабочей программы дисциплины
 «Психология и конфликтология в сервисе»
Обязательная
 форма обучения – очная

Составитель аннотации – Новикова Светлана Сергеевна к.п.н, доцент каф ОПиСК *СН*

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	Формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регуляции конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества. Тема 9 Виды методов групповой работы с персоналом.
Содержание дисциплины	Тема 1. Отрасли психологии. Место психологии в системе наук. Тема 2. Методология и методы исследования в психологии. Тема 3. Психология общения в сервисе. Тема 4. Поведение человека как проявление отношения. Тема 5. Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг. Тема 6 Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения. Тема 7 Методы психологического воздействия в деловом общении. Тема 8 Особенности диагностики в работе специалиста сервиса
Формируемые компетенции (коды)	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Коды и наименование индикаторов достижения компетенции	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 и возможностей их применения в различных ситуациях 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 асертивность в межличностном взаимодействии УК-3.3. Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Введение в специальность, Психология, Ознакомительная практика, Сервисная практика
Образовательные технологии	лекционные занятия, практические занятия, самостоятельная работа
Формы текущего контроля успеваемости	контрольный опрос; коллоквиум
Форма промежуточной аттестации	зачет

Зав.кафедрой Общей психологии
и социальных коммуникаций



Шувнов И.Б.