

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Рабочая программа дисциплины «Психологический практикум» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель: Марин Е.Б., канд. ист. наук, доцент кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_



Шумейко М.В.

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

### Цели освоения учебной дисциплины

Развитие компетентности в сфере общения в единстве трех сторон общения: коммуникативной, перцептивной, интерактивной, возрастание самосознания участников общения, увеличение чувствительности к характеру взаимоотношений в группе, поведению других, связанное с восприятием более полного ряда коммуникативных стимулов, получаемых от других людей; развитие навыков поведения с окружающими в манере сотрудничества и зависимости от ситуации, развитие диагностических умений в сфере межличностных отношений, умений успешно вмешиваться во внутригрупповые и межгрупповые ситуации, разрешать конфликты.

### Задачи изучения дисциплины

- приобретение знаний в области психологии личности, группы, общения;
- приобретение умений и навыков профессионально ориентированного общения (умение правильно построить деловую беседу, выслушать и понять собеседника, установить с ним контакт, умение участвовать или руководить дискуссией);
- коррекция, формирование и развитие установок для успешного общения;
- развитие способности адекватно и полно воспринимать и оценивать себя и других людей, а также – взаимоотношения, складывающиеся между людьми;
- коррекция и развитие системы отношений личности;
- создание условий для формирования у студентов профессионально важных норм поведения и общения, собственных представлений по реализации профессиональной роли;
- формирование умения определять индивидуально-психологические особенности клиентов;
- создание нового видения способов и форм взаимодействия с другими людьми и исполнения профессиональных ролей.
- Усвоение содержания дисциплины организуется путем лекционных, практических аудиторных занятий и внеаудиторной работой студентов.

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

**Таблица 1 - Формируемые компетенции**

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Знания/Умения/Владение
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной	Знания: механизмы восприятия человека человеком в процессе межличностного общения и взаимодействия; особенности проявления личностных качеств в общении; специфику конфликтных ситуаций в

		деятельности		сфере социокультурного сервиса и способы разрешения конфликтной ситуации
			Умения:	свободно пользоваться научной терминологией, основным понятийным аппаратом; интерпретировать вербальные и невербальные характеристики делового общения и взаимодействия в сфере социокультурного сервиса
			Владение:	навыками анализа конфликта, выбора соответствующих оптимальных стратегий и тактик поведения в конфликте; навыками диагностики и психокоррекции конфликтных личностей; навыками диагностики индивидуальных личностных особенностей потребителей социокультурных услуг

### 3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Психологический практикум» изучается как дисциплина Базовой части Блока 1 ОПОП. Дисциплина «Психологический практикум» имеет логическую и содержательно-методическую связь с дисциплинами – философией, психологией, а также дисциплинами – Профессиональная этика и этикет и Сервисная деятельность. Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен знать такие психологические категории как «личность», «общение», «поведение», «деятельность»; знать содержательные характеристики внешнего и внутреннего поведения людей, иметь полноценное представление о причинах возникновения конфликтных ситуаций в сфере межличностного взаимодействия. Студент должен владеть культурой научного мышления, обобщением, анализом и синтезом фактов и теоретических положений, связной и аргументированной речью; быть готовым применять теоретические знания в процессе их отработки на практических занятиях по дисциплине (в рамках проведения тренинговых упражнений).

Освоение дисциплины «Психологический практикум» как предшествующей необходимо для изучения следующих дисциплин: «Менеджмент в сервисе», «Поведение «Психология делового общения».

### 4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

**Таблица 2 - Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:**

Сокращенное название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр / Модуль	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/ауд./СРС)	
Б-СС	ОФО	Б.1.Б.18	4	3	108/52/56	А1, А2, 3

## 5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

Темы дисциплины	Вид занятий	Объем час	СРС
Тема 1. Библиотечно-информационная компетентность	Лекция	1	
	Практика	7	
Раздел 2. Тема 1. Содержание и разновидности внешнего облика человека	Лекция	4	8
	Практика	7	
Тема 3. Составляющие коммуникации.	Лекция	2	8
	Практика	7	
Тема 4. Поведение человека как проявление отношения	Лекция	2	8
	Практика	7	
Тема 5. Поведение с потребителем услуг	Лекция	3	8
	Практика	2	
Тема 6. Влияние внешнего облика продавца на личность потребителя	Лекция	2	8
	Практика	2	
Тема 7. Психологический конфликт	Лекция	2	8
	Практика	2	
Тема 8. Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия	Лекция	2	8
	Практика	2	

### 5.2 Содержание дисциплины (модуля)

#### Темы лекций

#### Тема 1. Библиотечно-информационная компетентность

Работа с электронными носителями, медиа-ресурсами. Работа с полнотекстовыми базами данных. Работа с источниками.

#### Тема 2. Содержание и разновидности внешнего облика человека

Мобилизация как состояние готовности к предстоящим действиям; эмоциональное состояние; мимика, жесты, выражение глаз. Проблема правильного распознавания

индивидуальных особенностей и психологического состояния человека. Сбор информации о клиенте. Атрибуты внешности клиента. Типология личности по особенностям восприятия. Определение типа восприятия. Типология личности в психогеометрическом подходе. Основные признаки телесной конституции и особенности речи людей с характерами разных типов. Морфологические признаки клиента как характеристика его психических свойств.

### **Тема 3. Составляющие коммуникации**

Глазные сигналы доступа. Голос как источник информации. Пантомимика. Невербальные проявления эмоционального состояния собеседника. Основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека. Активная позиция, готовность к действию. Положительные эмоциональные реакции: настрой на активное общение, положительная оценка высказываний партнера. Концентрация на собственных мыслях. Критическая оценка, ожидание, удивление. Отрицательные эмоциональные реакции: слабая пассивная реакция, сильная пассивная реакция, активная реакция. Маскируемое поведение.

### **Тема 4. Поведение человека как проявление отношения**

Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к кому-либо. Внутреннее (система взглядов, убеждений и т.д.) и внешнее (мимика, жесты, поза, походка, осанка, речь) поведение. Поведение продавца услуг как способ воздействия на клиента. Выражения глаз и типы взгляда клиента и турагента в их отношениях и позициях. Психологические основы взаимодействия с клиентом. Расстояние между собеседниками. Пунктуальность. Типы поведения и возможные ошибки туроператора.

### **Тема 5. Поведение с потребителем услуг**

Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг. Установление и развитие отношений с клиентом. Создание атмосферы аттракции. Коммуникативные основы профессионализма туроператора. Методы общения с клиентами. Удовлетворение потребностей клиента. Схема убеждения. Правила убеждения. Социально-перцептивная компетентность туроператора.

### **Тема 6. Влияние внешнего облика продавца на личность потребителя**

Влияние внешнего облика и речевого поведения работника социально-культурного сервиса и туризма на личность потребителя. Речь и голосовые характеристики. Вопросы как средство достижения успеха. Виды вопросов. Функции вопросов. Коммуникативная техника выявления потребностей и возможностей клиента. Общая схема скрытого управления. Коммуникативная техника воздействия на клиента. Расширение информационных каналов общающихся.

### **Тема 7. Психологический конфликт.**

Пути его благоприятного разрешения. Введение в конфликтологию: элементы теории. Поведение личности в конфликте. Основные модели поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Самодиагностика конфликтности личности. Стратегии поведения в конфликте. Технологии регулирования конфликтов. Оценка глубины конфликта. Алгоритм деятельности в процессе управления конфликтами. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. Внутриличностные конфликты: понятие, основные психологические концепции, классификация, формы проявления и способы разрешения.

### **Тема 8. Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия.**

Анализ и планирование делового общения. Навыки установления делового контакта. Выработка навыков активного слушания. Формирование навыков риторики. Развитие навыка аргументации. Тренинги: по диагностике поведения, по практическому оказанию влияния на человека своим поведением. Развитие навыка коррекции эмоционального состояния партнера. Техника презентации турпродукта в прямом контакте. Коммуникативная культура и этика туроператора. Методика самосовершенствования коммуникативной культуры турагента.

### **Содержание практической части учебной дисциплины**

#### **Занятие 1. Содержание и разновидности внешнего облика человека**

1. Признаки телесной конституции и особенности речи людей с характерами разных типов.

2. Телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека.

Занятие, которое вводит студента в специфику данного предмета. Почему так важно понимать людей, основы понимания людей, как развить свое умение понимать людей. Проводятся группа тестов по теме «Как хорошо я понимаю людей?».

### **Занятие 2. Составляющие коммуникации. Язык тела и профессиональный имидж**

Занятие нацелено на формирование профессионального кинетического имиджа. Проводится в виде упражнений и игровых ситуаций. Понятие кинетического имиджа; профессиональный язык тела; жесты проявления лидерства, власти и подчинения; кинетика головы; психология презентации «нужной» кинетики в деловых ситуациях; прием и собеседование при устройстве на работу. Проводятся тестовые упражнения: «Ваш деловой имидж», «Ваша система ценностей и цели в деловой сфере», «Значение контекста», «Исполнение роли».

### **Занятие 3. Поведение человека как проявление отношения**

Первое впечатление. Лицо и интерпретация мимики и взгляда в общении. Данное занятие дает представление об кинетических выражениях лица и возможные интерпретации при общении. Основные и дополнительные выражения лица; эмоции и установки как предмет сообщения; различные модели и способы визуального контакта. Проводятся ситуативные игры: «Ситуация с незнакомыми людьми», «Ситуация с коллегами», «Воздействие визуального контакта». Тестовые упражнения: «Толкование выражений лица», «Что говорит взгляд», «Понимание кода выражения лица».

### **Занятие 4. Поведение с потребителем услуг**

Открытый и скрытый язык жеста. Цель занятия научить студента читать человека по его жестикуляции. Приветствие и прощание; рукопожатие; открытые и закрытые жесты; лож и неискренность; жесты и манера поведения; руки как источник персонифицированной личности. Тесты: «О чем говорят пальцы», «Стороны ладони», «Сигналы рук: поддержка или помеха».

### **Занятие 5. Влияние внешнего облика продавца на личность потребителя**

Формирование кинетического имиджа через позу, осанку и походку. Занятие направлено на понимание партнера через язык тела. Эффект ореола; открытый и скрытый язык тела; внешняя поза и внутренняя позиция; манера сидеть; ноги как сигнал отношения к партнеру; сочетание или зеркальное отражение. Упражнение: «Выбор правильной осанки», «Чтение мыслей по фигуре», «Самопрезентация через телодвижение». Тест «Понимание кода языка тела».

Голос несет большую информацию и может многое сказать о вашем состоянии. Темп, скорость, ритм, тон, громкость, пауза как составляющие кинетического имиджа; жесты, дающие впечатления эффективного и неэффективного слушания; язык тела и телефон. Упражнение: «Выдох», «Ваш образ по телефону». Тестовые задания: «Выражения внимания», «Понимание речевого и голосового кода».

Способ, каким мы используем окружающее нас пространство и среду, в которой находимся, может сообщить о личности и установках. Жесты территориальности и собственности; интерпретация пространства общения; пространство власть и статус; касание как средство коммуникации; язык предметов и места. Упражнение: «Соперничество и сотрудничество», «Варианты выбора места», «Зоны и дистанции».

### **Занятие 6. Психологический конфликт**

Поведение личности в конфликте. Основные модели поведения личности в конфликте. Типы конфликтных личностей. Самодиагностика конфликтности личности.

Стратегии поведения в конфликте. Технологии регулирования конфликтов. Оценка глубины конфликта. Алгоритм деятельности в процессе управления конфликтами.

Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. Внутриличностные

конфликты: понятие, основные психологические концепции. Классификация внутриличностных конфликтов. Формы проявления. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.

### **Занятие 7. Социально-психологический тренинг общения**

Задачи тренинга

- расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения;
- отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
- овладение навыками эффективного слушания;
- активизация процесса самопознания и самоактуализации;
- расширение диапазона творческих способностей;

### **5.3 Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии**

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 20% аудиторных занятий.

В учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- 1) ролевая игра;
- 2) разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study);
- 3) тематическая дискуссия;
- 4) работа в малых группах;
- 5) работа с психодиагностическими тестами.

**Таблица 6 - Образовательные технологии**

ОПОП	Семестр/ модуль	Вид занятия, аттестация	Используемые образовательные технологии
Б-СС	4	Лек.	Активные (проблемные) лекции
		ПЗ	Учебная дискуссия; имитационные упражнения; индивидуальная практическая работа (ИЗ), деловые игры.
		СРС	Подготовка к занятиям; индивидуальная практическая работа (работа с медиа-ресурсами, электронными носителями, источниками, базами)
		A1/A2	Письменное или компьютерное тестирование
		ЗБ	Результаты по рейтингу

### **5.4 Форма текущего контроля**

Текущая аттестация включает устный опрос студентов (групповой или индивидуальный) на практических занятиях и консультациях и тестирование (письменное или компьютерное) по соответствующим разделам дисциплины.

Суммированные баллы, начисляемые по результатам регулярной проверки усвоения учебного материала, вносятся в аттестационную ведомость (на 8-й и 17-й неделе семестра). При выведении аттестационной отметки учитывается посещение студентом аудиторных (лекционных) занятий.

Промежуточная (семестровая) аттестация предусмотрена в форме зачёта на основе балльно-рейтинговой системы (ЗБ).

Для успешной сдачи зачета студент должен посещать занятия, выполнять задания, получить положительные оценки на текущих аттестациях.

### **6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Самостоятельная работа студента заключается в выполнении домашних заданий, при выполнении которых закрепляются полученные теоретические и практические навыки. В

самостоятельную работу входят наблюдения за жестовым поведением людей в различных ситуациях, просмотр передач в беззвучном режиме, выбор отрывков из художественной литературы, содержащих описание невербальной коммуникации героев, создание «Атласа движения», а так же студент пишет работу «Профессиональный имидж через невербальную коммуникацию».

По заданной теме студенты готовят выступления, где основной момент уделяется характеристикам кода кинетического сигнала, определяющим значение жеста. Данная информация повысит уровень невербального понимания партнера по общению.

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
1	Тема 1. Содержание и разновидности внешнего облика человека	Проблема правильного распознавания индивидуальных особенностей и психологического состояния клиента. Сбор информации о клиенте. Морфологические признаки клиента как характеристика его психических свойств. Мобилизация как состояние готовности к предстоящим действиям.
2	Занятие 2. Составляющие коммуникации. Язык тела и профессиональный имидж.	Поведение продавца услуг как способ воздействия на клиента. Выражения глаз и типы взгляда клиента и туроператора в их отношениях и позициях. Психологические основы взаимодействия с клиентом. Расстояние между собеседниками, пунктуальность. Типы поведения и возможные ошибки туроператора.
3	Занятие 3. Поведение человека как проявление отношения	Поведение человека как проявление отношения к кому-либо или чему-либо. Внешнее поведение: мимика, жесты, поза, походка и движения, осанка, речь. Выражения глаз и типы взгляда.
4	Занятие 4. Поведение продавца с потребителем услуг.	Установление и развитие отношений с клиентом. Коммуникативные основы профессионализма туроператора. Создание атмосферы аттракции. Варианты возможностей удовлетворения потребностей клиента. Общая схема убеждения. Правила убеждения. Социально-перцептивная компетентность туроператора.
5	Занятие 5. Влияние внешнего облика продавца на личность потребителя	Влияние внешнего облика и речевого поведения работника социально-культурного сервиса и туризма на личность потребителя. Речь и голосовые характеристики. Вопросы как средство достижения успеха. Виды вопросов. Функции вопросов. Коммуникативная техника выявления потребностей и возможностей клиента. Общая схема скрытого управления. Коммуникативная техника воздействия на клиента. Расширение информационных каналов общающихся.
6	Занятие 6. Психологический конфликт	Введение в конфликтологию. Поведение личности в конфликте. Основные модели поведения личности в конфликте. Типы конфликтных личностей. Самодиагностика конфликтности личности.

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
		<p>Стратегии поведения в конфликте.  Технологии регулирования конфликтов.  Оценка глубины конфликта.  Алгоритм деятельности в процессе управления конфликтами.  Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте.  Внутриличностные конфликты: понятие, основные психологические концепции.  Классификация внутриличностных конфликтов. Формы проявления.  Способы разрешения внутриличностных конфликтов.</p>
7	Занятие 7. Социально-психологический тренинг общения.	<p>Анализ и планирование делового общения.  Навыки установления делового контакта.  Выработка навыков активного слушания.  Формирование навыков риторики.  Развитие навыка аргументации.  Общение с клиентом по телефону.  Претензии клиентов: способы разрешения.  Технология личного влияния. Противостояние влиянию.  Формирование имиджа.  Правила делового этикета.  Формирование команды.</p>

## 7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Для обеспечения самостоятельной работы студентов разработаны комплекты индивидуальных домашних заданий.

## 8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### Примерный перечень вопросов к зачёту:

1. Общение как основное содержание профессиональной деятельности в сфере социально- культурного сервиса.
2. Вербальная коммуникация в процессе делового общения.
3. Невербальная коммуникация, ее особенности в процессе общения.
4. Барьеры коммуникации в общении специалиста по сервису.
5. Социально-перцептивная сторона в профессиональном общении.
6. Основные механизмы познания человека в общении.
7. Эффекты межличностного восприятия.
8. Роль взаимодействия в процессе общения.
9. Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к кому-либо.
10. Внутренние и внешние факторы, обуславливающие поведение человека.
11. Влияние морфологических особенностей человека на его внешнее поведение.
12. Типологические особенности личности и внешнее поведение человека.
13. Особенности мимики, жестов, выражения глаз как внешние проявления психического состояния человека.
14. Положительные и отрицательные эмоциональные реакции клиента и особенности их диагностики.

15. Влияния внешнего облика работника социально-культурного сервиса на личность потребителя.
16. Формирование имиджа специалиста по социально-культурному сервису.
17. Влияние речевого поведения работника социально-культурного сервиса на личность потребителя.
18. Статусно-ролевые и межличностные отношения с клиентом в профессиональном взаимодействии.
19. Психологические приемы влияния специалиста на потребителя услуг.
20. Психологические основы воздействия на клиента.
21. Стресс и состояние готовности к деятельности.
22. Типы конфликтных личностей.
23. Основные модели и стратегии поведения личности в конфликте.
24. Формы проявления и способы разрешения внутличностных конфликтов.
25. Профессионально – значимые качества специалиста в сфере социально-культурного сервиса.
26. Коммуникативная компетентность специалиста по социально-культурному сервису.

## **9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература**

1. Ступницкий В. П. Психология [Электронный ресурс]: учебник / В. П. Ступницкий, О. И. Щербакова В. Е. Степанов. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 519 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229399>
2. Общая психология. Тексты: В 3 томах. Том. 1. Введение. Книга 1 [Электронный ресурс] / М.: Когито-Центр, 2013. - 640 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=145006>
3. Коноплева Н.А., Метляева Т.В. Игровая модель формирования имиджа личности в социокультурном контексте.- Владивосток: Дальнаука, 2012
4. Бродская Т.А. Профилактика наркомании в молодежной среде. /под ред. Т.А.Бродской.-Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2012
5. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - 2012, М. : Альфа-М : НИЦ Инфра-М - (Профиль)
6. Имиджелогия: учебное пособие / Н.В. Ушакова, А.Ф. Стрижова. - 3-е изд., испр. - М. : Дашков и К, 2012. - 264 с. : ил.; 60x84/16. - (Учебные издания для бакалавров)
7. Основы этики и эстетики : уч.пос. для ссузов / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - 3-е изд. - 2012, М. : КноРус
8. Этика и психология делового общения сфера сервиса: Учебное пособие / А.Д. Барышева Ю.А. Матюхина Н.Г. Шередер. - ПРОФИЛЬ. Гриф / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина и др.. - 2013, М.: Альфа-М : ИНФРА-М - (Профиль).

### **б) дополнительная литература**

1. Цветков В. Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Л. Цветков. - М.: Юнити-Дана, 2013. - 184 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984>
2. Сервисная деятельность: Уч./ Г.А.Резник, А.И.Маскаева и др.-М.:НИЦ Инфра-М,2013-202с.
3. Менеджмент - твоя работа. Действуй на опережение!: Учеб. / Л.Д.Гительман - М.: ИНФРА-М, 2012 - 544с.

## **10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **а) Полнотекстовые базы данных**

1. Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].
2. Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

#### **б) Интернет ресурсы**

1. Информация о международном этикете и манерах <http://www.cyborlink.com>
2. Образовательный ресурсный центр <http://www.ethicscenter.ru/>
3. Сайт «Деловой этикет»: <http://www.delovoi-etiket.info/>

### **11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Занятия проводятся в аудиториях, обеспеченных мультимедийным оборудованием.

Специализированные лекционные аудитории, оснащенные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет.

Аудитории для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью и имеющие выход в сеть Интернет. Библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет.

### **12 Словарь основных терминов**

**Аффект (лат. affectus – душевное волнение, страсть)** – эмоциональная реакция, протекающая бурно и кратковременно: вспышка сильных чувств (гнева, ужаса, ярости, радости), сопровождающаяся снижением сознательного контроля над состоянием, поведением. Специалисты различают нормальный и патологический аффекты, а также лиц, менее или более склонных к аффективным реакциям. Лица, склонные к аффектам, могут быть источниками паники в толпе.

**Бессознательное, несознаваемое** – множество системных образований психики, не являющихся предметом контроля со стороны ясного сознания. В сознании в каждый данный момент одновременно может находиться ограниченное количество представлений (в среднем, как полагают, примерно  $7 \pm 2$ ). При этом многие не осознаваемые в данный момент представления могут быть нами легко «вызваны» в зону ясного сознания («захотел – вспомнил»), но очень многие психические регуляторы срабатывают так, что человек не только не отдает себе в этом отчета, но и не может этого сделать, даже если бы захотел. Например, при восприятии круглого циферблата часов на сетчатку нашего глаза может проектироваться не круг, а сложный эллипс (если смотрим на часы сбоку), но при любом положении часов мы воспринимаем циферблат как «круглый». Это странное, с геометрической точки зрения, сохранение образа обеспечивается механизмами психики, которые не только не осознаются субъектом восприятия, но и для новичка, занятого психологией, не всегда понятны (см. константность как свойство восприятия). Некоторая часть переживаний (неприятных, не согласующихся с «приличным» «культурным») вытесняются из сознания, но, по теории З. Фрейда, продолжают заметно регулировать поведение и даже приводить к внутренним конфликтам и невротическим заболеваниям. Психотерапевтическая практика так называемого «психоанализа» (этот термин закреплен традиционно за фрейдизмом и его ветвлениям; не нужно поэтому называть психоанализом любой анализ психики) основана на том, чтобы вытесненные переживания найти и сделать предметом осознания. Это предполагает очень высокую и изощренную квалификацию психоаналитика (не всякий, кто называет себя так, таковым является; к сожалению, соответствующей практикой заняты и корыстолюбивые, а не только квалифицированные люди).

**Внимание** – избирательная направленность сознания на ограниченный круг объектов, процессов (внешних или относящихся к психике). К вниманию иногда относят действия контроля и самоконтроля.

**Воля** – свойство (состояние) человек, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками. Проявляется в преодолении препятствий, возникающих на пути достижения сознательно поставленной цели. Не следует путать с насилием над собой. Воля далеко не всегда предполагает принуждение себя. Это может быть

убеждение, договоренность, хитрость, дрессировка, мастерское использование своих особенностей (привычек, стандартных реакций, слабостей), используемые для того, чтобы все же достичь желаемого.

**Воображение** – познавательная активность человека как субъекта, приводящая либо к непреднамеренному возникновению, либо к преднамеренному построению в сознании отображений (представлений, схем и иных образов-моделей) тех объектов, которые в опыте в целостном виде не воспринимались или не могут восприниматься посредством органов чувств (как, например, события истории, предполагаемого будущего, явления невоспринимаемого мира или мира, не существующего вообще, - сверхъестественные персонажи сказок, мифов и пр.)

**Восприятие** – множество познавательных процессов и действий по отображению в сознании некоторых целостностей, выделяемых субъектом во внешнем по отношению к его сознанию мире (включая и других людей, и телесность самого человека). Скажем, можно воспринимать или не воспринимать потоки сигналов от внутренних органов своего тела, формирующих некоторый его образ, состояния здоровья или нездоровья. Чаще же под восприятием имеют в виду отображение явлений предметов внешнего мира – природного и социального. Дело обстоит не так, что объект существует в готовом виде в среде, «действует» на человека и в результате тот автоматически его отображает, осознает. Наоборот, человек выделяет из хаоса впечатлений некоторые объекты и тем самым как бы структурирует этот хаос. Чтобы нечто было воспринято, осознано, далеко не достаточно, чтобы оно «подействовало» на органы чувств человека. То, что является или не является предметом, зависит и от человека: для кого-то в окружающей среде есть музыкальные звуки и шумы, диссонансы и консонансы; для кого-то – симптоматичные шумы работающих машин или звуки, издаваемые животными, для кого-то – логические ударения в речи собеседника, для кого-то – удачные и неудачные планировки жилых районов и пр. А для тех, кто о такого рода вещах не знает, их как бы и нет: он их «в упор» не слышит и не видит.

**Воспроизведение** – доступное для наблюдения умственное действие, заключающееся в восстановлении и реконструкции актуализированного содержания в той или иной знаковой форме.

**Галлюцинации** – (лат. hallucinatio – бред, видение) – нереальные, фантастические образы, возникающие у человека во время болезней, влияющих на состояние его психики.

**Грезы** – фантазии, мечты человека, рисующие в его воображении приятные, желаемые картины будущей жизни.

**Групповая динамика** – (греч. dynamis – сила) - это процессы взаимодействия сил в группе, благодаря которым группа меняет свое состояние, развивается или разрушается. Определяется она в основном двумя разнонаправленными процессами: сплочением членов группы и напряжением между ними.

**Групповые отношения** – складывающиеся в группе связи между ее членами, заданные, а) характером и содержанием групповой деятельности, б) характеристиками самой группы в целом: структуры ролей, ценностного единства и пр., в) межличностными отношениями между членами группы как социальными индивидами, г) индивидуальными позициями вовлеченных в эти отношения людей.

**Групповая роль** – устойчивое положение (место, позиция) человека в группе, определяемое функцией (ролью), которую для группы выполняет данный человек.

**Группа** – совокупность людей, выделенная на основе какого-либо или нескольких, общих для них признаков.

**Деформации общения** - это такого рода изменения (нарушения, затруднения, искажения) в общении, которые снижают его эффективность, продуктивность или ведут к разрушениям: самого общения (контакта, координации, взаимопонимания, отношений), здоровья партнеров, их достоинства или душевного благополучия, материальных ценностей и т.п. Восприниматься деформации могут по-разному в зависимости от их вида: мы поругались, чувствуя, что надо мной насмеются, ощущение, что мы чужие, между нами

вражда, нам не удастся понять друг друга, обнаруживая, что одурачен и многие другие.

**Деятельность** – активность человека, направленная на творческое преобразование, совершенствование действительности и самого себя. Психологически определяется требующей удовлетворения потребностью, направляется соответствующим ей мотивом – предметом данной потребности.

**Жизненные смыслы** – это совокупность небезразличных для человека связей с миром, в которых находят свое отражение как объективная зависимость человека от ок

**Житейская психология** – это разнообразный набор психологических знаний и умений, ставших достоянием широкого круга людей. Мы ежедневно пользуемся этим набором, часто даже не замечая своей квалификации житейского психолога. Кроме слова "житейская" можно говорить также "повседневная психология" или "обыденная психология". Житейская (обыденная) психология входит в состав обыденного сознания.

**Забывание** – процесс, характеризующийся постепенным уменьшением возможности припоминания и воспроизведения заученного или воспринятого материала.

**Задатки** – природные предпосылки к развитию способностей (их биологический фундамент). Могут быть врожденными или приобретенными. Следует отличать от непроявленных способностей. Различие в том, что задатки есть те биологические особенности, свойства или качества человека, которые затем включаются в ту или иную способность в качестве ее компонентов. Одна и та же биологическая особенность может входить в состав различных способностей, и только в составе таковой оказывается в роли ее задатков.

**Индивидуальность** – неповторимая система особенностей человека как индивида, субъекта деятельности и личности. Факт существования индивидуальности является одним из оснований индивидуального (конкретного) подхода к человеку в обучении, воспитании, деловом общении с ним. «Доходить до каждого» – идеал такого подхода. Игнорирование индивидуальности (по невежеству или по убеждению, или вследствие мало осознанной реализации, например, технических или общенаучных идей с их культом простых формул) закономерно вдет к ряду негативных следствий (межличностные и внутриличностные напряжения, конфликты, психические травмы, невротические состояния участников конфликтов и как результат – низкая эффективность обучения, воспитания, труда).

**Интеллект, ум** – устойчиво присущая и развивающаяся в течение жизни система свойств и качеств познавательной активности человека, его ориентировки во внутренних и внешних обстоятельствах жизни, включая и общественную среду. Выделяют, в частности, социальный интеллект, технический интеллект, гуманитарный интеллект, вербальный, т.е. словесный, невербальный и др. в зависимости от предметной области деятельности субъекта.

**Конструктивность общения** – характеристика общения, которая указывает, что оно обеспечивает партнерам удовлетворение их потребности в общении, способствует эффективному и продуктивному решению ими совместных задач, обеспечивает достижение индивидуальных целей, оберегает их индивидуальную неповторимость. Понятие конструктивности (созидательности) общения позволяет указать направление, в котором люди движутся по мере повышения своей компетентности в общении, личностного роста, формирования социальной зрелости.

**Конформизм** (лат. *conformis* – подобный, сообразный) – некритичное принятие человеком чужого мнения (возможно, неправильного), сопровождаемое неискренним отказом от собственного мнения, в правильности которого человек внутренне не сомневается.

**Лидерство** – отношения доминирования и подчинения, влияния и следования в системе межличностных отношений в группе.

**Личность** – специфически человеческая система психических регуляторов активности человека, такая устойчивая функциональная система в психике, благодаря которой человек становится инициативным, целеустремленным, убежденным деятелем,

способным не только приспособливаться к среде обитания, но и улучшать ее. Основным признаком того, что человек приобрел качества личности, является его способность совершать поступки – выбор между взаимоисключающими возможностями, взвешивать множество важных моментов, связанных как со своей жизнью, так и с жизнью других людей, брать ответственность на себя за последствия своих поступков.

**Малая группа** – небольшая по численности совокупность людей, включающая от 3 до 20-30 человек, занятых общим делом и имеющих прямые личные контакты друг с другом. Характеризуется специфическим переживанием членом группы своей принадлежности к ней, чувством «мы».

**Межличностное взаимодействие** – это динамическая сторона общения, обеспечивающая согласование партнерами целей общения (деятельности), используемых средств достижения целей, координацию используемых каждым из них стратегий. Взаимодействие представляет собой механизм гибкой, как правило, ситуативной подгонки характеристик общения под интересы участников. Может быть настроено на согласование, сотрудничество или на борьбу, стремление каждого навязать свои цели, свое видение задачи или проблемы, свои способы их решения.

**Межличностное общение** – это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя согласование стратегий взаимодействия, установление и поддержание отношений между ними. Компонентами общения являются контакт, взаимодействие, отношения, коммуникация и восприятие (все – с прилагательным «межличностное»)

**Межличностные отношения** – это устойчивые на некотором промежутке времени характеристики общения, сложившиеся в общении двух или более людей. В устойчивые отношения переходит то, что было первоначально найдено как схемы взаимодействия, а затем превращено в часто повторяющийся сценарий. Примеры отношений: вражда, соревнование, любовь, дружба, приятельские, или деловые отношения... Сложившиеся отношения, такие как «жертва – агрессор», «ухажер – разборчивая барышня», «придирчивый начальник – медлительный подчиненный» и т.п. продолжают неопределенно долго, пока участники не придут к необходимости их смены.

**Межличностный контакт** – характеристика межличностного общения, обозначающая степень объединения партнеров в одно социальное целое (два, три или

**Мечты** – планы человека на будущее, представленные в его воображении и реализующие наиболее важные для него потребности и интересы.

**Мышление** – множество психических процессов, действий, состояний, направленных на решение различных задач (практических и теоретических) и обеспечивающих это решение (нахождение ответа). Мобилизация мышления как функциональной системы осуществляется отчасти сознательно, отчасти благодаря привычкам, навыкам и иным автоматизмам, сформированным нервной системой в ходе предшествующего развития, воспитания, образования, самообразования человека.

**Настроение** – сравнительно продолжительные, устойчивые эмоциональные состояния умеренно или слабой интенсивности, проявляющиеся в качестве общего фона психической жизни человека, характеризуются преобладанием тех или иных эмоций.

**Навык** – упрочившееся умение, автоматизированный (выведенный из-под контроля сознания в результате неоднократных повторений в однообразных условиях) компонент деятельности. То, что вначале бывает сознательно контролируемым и преднамеренным действием, может автоматизироваться, как каждому известно по житейскому опыту. Навыки могут быть не только двигательными (моторными), которые легко заметить, но и перцептивными, мыслительными, социально-коммуникативными, организаторскими и пр. Будучи автоматизмами, навыки в то же время являются необходимым условием творчества в деле (понятный пример: пока музыкант не освоил навыки, технику, беглость игры на своем инструменте, ему не до творчества – «не перепутать бы клавиши, позиции» и пр.).

**Научная психология** – сложная разветвленная система знаний и технологий,

используемых для выявления закономерностей порождения, развития и функционирования психики человека и животных. Главная задача научной психологии – выявить нечто новое, сделав это так, чтобы, с одной стороны, получить достоверные знания, а с другой, точно указать, в каких именно пределах они являются достоверными, а где оказываются ложными или неточными.

**Образ мира** – целостная, многоуровневая система представлений человека о мире, других людях, о себе и своей деятельности, которая позволяет ему ориентироваться в мире. Это внутренняя модель внешнего мира, созданная на языке субъективных переживаний. Важно подчеркнуть, что это не автоматически перемещенные во внутренний план образы, возникшие в результате восприятия мира, а активно выстроенная на основе глубоких неосознаваемых допущений система, позволяющая предсказывать события в каждый следующий момент жизненной активности. Создается методом испытаний (проб и ошибок) себя и окружающего мира в ходе активного овладения им.

**Обыденное сознание** – совокупность представлений, знаний, установок и стереотипов, основывающихся на непосредственном повседневном опыте людей и доминирующих в социальной общности, которой они принадлежат.

**Осознание** – психический процесс перевода психического содержания из бессознательного в актуальную знаковую форму, которая позволяет сообщить это содержание другим людям. Осознать, значит уже сообщить себе, описать для себя свой опыт, чувство, потребность, влечение и т.п. Сознать – значит отдавать себе отчет в чем-то.

Субъективно воспринимается как отчетливое и контролируемое отображение той или иной ситуации, переживания и пр.

**Ощущение** – субъективное отражение свойств объективного мира, возникающее при воздействии раздражителей на рецепторы органов восприятия.

**Память** – множество психических процессов, действий, состояний, направленных на запечатление, мысленную организацию, сохранение и воспроизведение прошлого опыта человека.

**Поступок** – момент нравственного самоопределения человека, в котором он утверждает себя как личность в своем отношении к другому человеку, себе самому, группе или обществу, к природе в целом. Поступок может быть выражен действием или бездействием; позицией, высказанной в словах; отношением к чему-либо, оформленным в виде жеста, взгляда, тона речи, смысловой подтекста; в действии, направленном на преодоление физических препятствий и поиск истины. Поступок – основная единица социального поведения, у него всегда должны быть свидетели: внутреннее решение, не нашедшее своего социального выражения, поступком еще не является. Поэтому поступок носит необратимый характер, его нельзя «переиграть» – отсюда и возникает персональная ответственность за совершенное. В поступке человек не только проявляется как личность, но и формируется в этом качестве.

**Потребности** – психическое или физиологическое состояние напряжения, отражающее недостаток (нужду) человека или животного в чем-то, необходимом для их нормального существования. Потребности как состояние являются источником жизненной активности субъекта в том смысле, что оказывают побуждающее влияние, направленное на снятие возникшего напряжения.

**Практическая психология** – совокупность прикладных знаний и технологий, используемых для решения практических задач в различных областях общественной практики. Особенность практической психологии в том, что всегда можно указать потребителя или заказчика, в интересах которых решается та или иная задача.

**Психодиагностика** (греч. *psyche* – душа и *diagnostikos* – способный распознавать) – отрасль психологической науки, разрабатывающая методы выявления и измерения индивидуально-психологических особенностей личности.

**Психотерапия** (греч. *therapeia* – уход, лечение) – комплексное лечебное воздействие (в основном с помощью речи, но не только) на эмоции, суждения, самосознание человека

при многих психических, нервных и психосоматических расстройствах. Условно различают клинически ориентированную психотерапию, направленную в основном на смягчение или ликвидацию имеющихся симптомов, и личностно ориентированную психотерапию, ставящую задачей содействие человеку в изменении его отношений к социальному окружению и собственной личности.

**Психотехника (греч. *techné* – искусство, мастерство)** – конкретные методические приемы или система приемов, используемых для улучшения характеристик протекания психических процессов, формирование новых и развитие существующих психических способностей.

**Референтная группа (лат. *referens* – сообщающий)** – группа людей, в чем-то привлекательных для человека, чьи ценности, суждения, нормы и правила поведения он безусловно разделяет и принимает для себя. Речь – озвученный язык, система используемых человеком звуковых сигналов, обозначающих те или иные знаки языка.

**Смысл** – психическая целостность, возникающая при непосредственном переживании отношения или хотя бы смутном осознании отношения между каким-либо объектом, отображаемым в сознании, и побуждениями субъекта. Говорят: это «для меня имеет смысл» или «это для меня не имеет смысла» имея в виду, что одно мне нужно, потребно, а второе – нет. Скажем, одно и то же по внешнему виду дело (копание ямы) для нанятого землекопа имеет смысл заработка, для археолога – решения какой-нибудь величайшей исторической загадки, а для случайного прохожего приобретает смысл некоторого злодейства, потому что портит пешеходную тропу.

**Совместимость** – способность людей работать вместе, успешно решать задачи, требующие от них согласованности действий и хорошего взаимопонимания.

**Сознание** – термин, используемый для обозначения вообще всей человеческой психики в целом в отличие от психики животных. Человеческая психика (сознание) характеризуется знаковостью («ткань» сознания образуют сложные системы знаков), орудийностью (любая единица сознания используется как средство отражения предметного мира), предметностью (соотнесенностью с элементами внешнего мира) и категориальной организацией (системы знаков и орудий образуют множество взаимно соотнесенных категорий).

**Соотношение сил в группе** – это распределение между субъектами группы (ее членами или подгруппами) возможностей контроля над групповыми процессами и поведением членов группы. Выражается в феномене лидерства, групповой динамике и пр.

**Социальный индивид** – обозначение специфически человеческих всеобщих для всех людей характеристик, связанных с оперированием знаками, орудиями, учет принятых в обществе норм и правил, выполнение социальных функций. Речь не идет о личностных или индивидуальных особенностях.

**Сплоченность группы** – психологическая характеристика единства членов группы, проявляющаяся в единстве мнений, убеждений, традиций, в положительном характере межличностных отношений, настроений и в других компонентах групповой психики, а также в единстве совместной практической деятельности.

**Способности** – индивидуально-психологические особенности человека, от которых зависит успешность овладения той или иной продуктивной деятельностью, то, насколько человек при прочих равных условиях быстро и основательно, легко и прочно осваивает способы ее организации и осуществления.

**Структура группы** – сложившееся относительно устойчивое деление членов группы на подгруппы, распределение между входящими в группу людьми групповых ролей.

**Талант (греч. *talanton* – первоначально вес, мера, потом в переносном значении – уровень способностей)** – высокий уровень развития способностей человека, прежде всего специальных, обеспечивающий достижение выдающихся успехов в том или ином виде деятельности.

**Темперамент** – (лат. *temperamentum* – надлежащее соотношение частей,

соразмерность) – динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности, работоспособности и др.

**Фасилитация** - (от французского *Fasilitier* - облегчать) означает сегодня создание таких социально-психологических условий, при которых учитель мог бы чувствовать себя защищенным, спокойно работать, сохранить свое психическое здоровье и самореализоваться как зрелая личность.

**Характер** (греч. *charakter* – печать, чеканка) – совокупность устойчивых индивидуальных особенностей человека, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, определяя типичные для него способы поведения и реагирования на жизненные обстоятельства. В характере находят свое выражение типичные для данного человека способы постановки и решения жизненных задач, используемых в стандартных ситуациях.

**Чувства** – высшие, культурно обусловленные эмоции человека, отличающиеся относительной устойчивостью, обобщенностью, соответствием потребностям и (в особенности) ценностям, сформировавшимся в ходе развития человека как личности.

**Эмоции** (лат. *emoveo* – потрясаю, волну) – особый класс психических явлений, проявляющийся в форме непосредственного, пристрастного переживания субъектом жизненного смысла этих явлений, предметов и ситуаций для удовлетворения своих потребностей.

**Язык** – система знаков, служащая средством человеческого общения, мышления, передачи от поколения к поколению и хранения информации. Язык существует и реализуется через речь.