

**ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ
НАРОДОВ КAVKAZA**

1996

ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA

частное образовательное учреждение
высшего образования

355008 г. Ставрополь, пр-т. Карла Маркса, 7

+7 (8652) 28-25-00

+7 (8652) 28-03-46

idnk@mail.ru | www.idnk.ru

Утверждаю
проректор по учебно-методической
работе


Е.В. Давыдова
«28» июня 2021г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.04 ПСИХОЛОГИЯ В СЕРВИСЕ**

Направление подготовки 43.03.01 СЕРВИС

Направленность (профиль) программы: Социально-культурный сервис

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год начала подготовки – 2021

Разработана

профессор кафедры общей и прикладной
психологии


А.А. Волков

Согласована

зав. выпускающей кафедрой


Е.Н. Балашова

Рекомендована

на заседании кафедры общей и прикладной
психологии

от «28» июня 2021г.

протокол № 10

Зав. кафедрой  О.В. Соловьева

Одобрена

на заседании учебно-методической
комиссии ИДНК

от «28» июня 2021г.

протокол № 10

Председатель УМК

 ФИО

Ставрополь, 2021

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель: формирование у обучающихся основы психологических знаний, систематизация понимания некоторых психических феноменов в области профессиональной деятельности.

1.2. Задачи:

- раскрыть понятие психики и закономерностей ее развития и становления;
- рассмотреть характеристику психических явлений (изучить основные характеристики познавательных психических процессов; место и роль эмоционально-волевых процессов, а также потребностно-мотивационной сферы в становлении и развитии личности; основные характеристики психических свойств и состояний личности);
- сформировать навыки саморегуляции различных эмоциональных состояний в ситуациях межличностного общения;
- сформировать умение осуществлять продуктивное взаимодействие в ситуациях профессиональной коммуникации.
- изучить области практического применения психологических знаний в профессиональной и других сферах деятельности;

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Освоение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и содержание компетенции	Декомпозиция компетенции	Коды знаний умений и навыков
УК-3 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ЗНАТЬ: особенности коллектива как сплоченной группы, особенности управленческих процессов, стратегии разрешения конфликтов;	З-1
	УМЕТЬ: работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	У-1
	ВЛАДЕТЬ: навыками реализации мер по оптимизации процесса взаимодействия в коллективе на основе принципов толерантности;	В-1
ПК-8 способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	ЗНАТЬ:	
	определение понятия психология как наука, представление о предмете психологии; основные этапы становления психологии как науки;	З-2
	понятие психики и сознания, происхождение психики в филогенезе	З-3
	общее определение деятельности, основные теории деятельности и виды деятельности;	З-4
	понятие о психических познавательных процессах, видах, свойствах познавательных	З-5

	процессов и особенностях проявления;	
	понятие о эмоционально-волевых процессах, специфике проявления, видах;	З-6
	понятие о психических свойствах личности (направленность, способности, темперамент, характер), видах и особенностях проявления;	З-7
	определение личности, основные теории личности, черты личности и акцентуации характера;	З-8
	УМЕТЬ:	
	анализировать отличие понятий житейская и научная психология, выделять предмет психологии, представителя на каждом этапе становления психологии как науки;	У-2
	характеризовать проявления психики и сознания, выделять стадии происхождения психики в филогенезе и особенности проявления; отличать особенности проявления психики у человека и у животных и находить их отличия;	У-3
	давать характеристику деятельности, соотносить основные теории деятельности и авторов теорий, а также акцентировать внимание на ключевых моментах теории; характеризовать виды деятельности;	У-4
	характеризовать психические познавательные процессы (ощущение, восприятие, память, мышление, воображение), давать характеристику видов каждого познавательного процесса, называть свойства познавательных процессов;	У-5
	характеризовать особенности проявления эмоционально-волевых процессов, давать характеристику видов;	У-6
	характеризовать проявление психических свойств личности (направленность, способности, темперамент, характер), объяснять особенности проявления психических свойств в обычной жизни и профессиональной деятельности;	У-7
	ВЛАДЕТЬ:	
	навыками использования знаний о психологии, психических явлениях (психических процессах, психических свойствах, психических состояниях) в профессиональной деятельности; навыками иллюстрации теоретического материала примерами, полностью отражающими суть психического явления;	В-2
ПК-6 готовность к участию в проведении исследований	ЗНАТЬ:	
	особенности психического развития личности на разных возрастных этапах, определение новообразования и кризисного этапа развития;	З-9

социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	общее понятие общения, как социально-психологического феномена и особенности человеческих взаимоотношений	З-10
	особенности межличностных отношений в группах и коллективах	З-11
	УМЕТЬ:	
	соотносить возрастной период с конкретным возрастном, называть основные новообразования и ведущие виды деятельности на каждом возрастном этапе; перечислять основные кризисные период, особенности протекания кризиса;	У-8
	давать характеристику общения как социально-психологического феномена, характеризовать основные стороны общения; описывать особенности человеческих взаимоотношений	У-9
	характеризовать особенности межличностных отношений в группах и коллективах	У-10
	ВЛАДЕТЬ:	
	навыками анализа проявлений психики на каждом возрастном этапе, уверенными знаниями основных новообразований и кризисов на каждом возрастном этапе; навыками иллюстрации теоретического материала примерами, полностью отражающими суть психического явления;	В-3
	навыками построения конструктивного общения в коллективе, использование знаний о механизмах общения, специфика сторон общений и особенностях человеческих взаимоотношений; навыками иллюстрации теоретического материала примерами, полностью отражающими суть общения как процесса взаимодействия;	В-4
навыками использования знаний о межличностных отношения в группах и коллективах; владеть навыками использования стратегий поведения и построения вертикальных и горизонтальных отношений; навыками иллюстрации теоретического материала примерами, полностью отражающими полученные знания;	В-5	
владеть навыками урегулирования конфликтов в коллективе, возникающих на почве межнациональных, межконфессиональных и иных разногласий.	В-6	

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В 04 «Психология в сервисе» относится к вариативной части дисциплин Блока 1 ОПОП направления подготовки 43.03.01 Сервис.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144 академ. часов).

Наименования видов учебной деятельности	Всего часов	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
	1 курс, 1 семестр	1 курс
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе:	54	10
Лекции	18	4
Практические занятия	36	6
Самостоятельная работа	90	130
Контроль: форма промежуточной аттестации – ЗАЧЕТ	-	4
Общая трудоемкость дисциплины	144	144

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

5.1. Структура учебной дисциплины

Очная форма обучения

№	Наименование тем дисциплины	Лекции	Практические занятия	СР	Формы текущего контроля успеваемости
1 курс					
1.	Психология как наука	2	2	5	З-2, У-2, В-2
2.	Основные этапы развития представлений о предмете психологии	2	2	5	З-2, У-2, В-2
3.	Понятие психики и сознания	2	2	5	З-3, У-3, В-2
4.	Сознание как психический процесс	2	2	5	З-3, У-3, В-2
5.	Теория деятельности	2	2	5	З-4, У-4, В-2
6.	Происхождение и развитие	2	2	5	З-3, У-3, В-2

	психики в филогенезе				
7.	Психические познавательные процессы		4	5	3-5, У-5, В-2
8.	Эмоции		2	5	3-6, У-6, В-2
9.	Воля		2	5	3-6, У-6, В-2
10.	Характер		2	5	3-7, У-7, В-2
11.	Способности		2	5	3-7, У-7, В-2
12.	Темперамент		2	5	3-7, У-7, В-2
13.	Понятие о личности		2	6	3-8, У-7, В-2
14.	Особенности психического развития на разных возрастных этапах	2	2	6	3-9, У-8, В-3
15.	Общение и социальная перцепция		2	6	3-1, 3-10, У-1, У-9, В-1, В-4
16.	Психология человеческих взаимоотношений	2	2	6	3-1, 3-10, У-1, У-9, В-1, В-4
17.	Особенности межличностных отношений в группах и коллективах	2	2	6	3-1, 3-11, У-1, У-10, В-1, В-5
	Итого за 1 семестр	18	36	90	
	Всего часов:	18	36	90	

Заочная форма обучения

№	Наименование тем дисциплины	Лекции	Практические	СР	Формы контроля
Установочная сессия					
1.	Психология как наука	2		11	3-2, , У-2, В-2
2.	Основные этапы развития представлений о предмете психологии	2		11	3-2, У-2, В-2
3.	Понятие психики и сознания			11	3-3, У-3, В-2
4.	Сознание как психический процесс			11	3-3, У-3, В-2
5.	Теория деятельности		2	10	3-4, У-4, В-2
6.	Происхождение и развитие психики в филогенезе		2	10	3-3, У-3, В-2
	Итого	4	4	64	
1 курс					
7.	Психические познавательные процессы			6	3-5, У-5, В-2
8.	Эмоции			6	3-6, У-6, В-2
9.	Воля			6	3-6, У-6, В-2
10.	Характер			6	3-7, У-7, В-2
11.	Способности			6	3-7, У-7, В-2
12.	Темперамент			6	3-7, У-7, В-2

13.	Понятие о личности			6	3-8, У-7, В-2
14.	Особенности психического развития на разных возрастных этапах			6	3-9, У-8, В-3
15.	Общение и социальная перцепция			6	3-1, 3-10, У-1, У-9, В-1, В-4
16.	Психология человеческих взаимоотношений			6	3-1, 3-10, У-1, У-9, В-1, В-4
17.	Особенности межличностных отношений в группах и коллективах		2	6	3-1, 3-11, У-1, У-10, В-1, В-5
	Итого за семестр		2	66	
	Всего часов:	4	6	130	

5.2.Содержание дисциплины по темам

№	Наименование темы дисциплины	Содержание темы дисциплины	Знания; Умения; Владения
1.	Психология как наука.	Предмет психологии, ее задачи и методы. Значение психологических знаний для обучения и воспитания детей. Определение психологии как науки. Основные отрасли психологии. Естественнонаучные основы психологии. Строение, функционирование и свойства центральной нервной системы. Психика и мозг человека: принципы и общие механизмы связи. Анатомо-физиологическое представление в мозге психических процессов и состояний человека.	3-2, У-2, В-2
2.	Основные этапы развития представлений о предмете психологии	Представления древних философов о душе. "Психология сознания". Метод интроспекции и проблема самонаблюдения. Психология как наука о поведении. Неосознаваемые процессы. Сознание и неосознаваемое психическое. Методы выявления неосознаваемых процессов.	3-2, У-2, В-2
3.	Понятие психики и сознания.	Развитие психики человека и животных. Истоки психики живых существ. Становление низших форм поведения и психики. Развитие высших психических функций у человека. Сравнение психики человека и животных. Природа человеческого сознания. Возникновение и развитие сознания. Сознание и бессознательное. Понятие филогенеза, онтогенеза и антропогенеза.	3-3, У-3, В-2
4.	Сознание как психический процесс.	Основные функции сознания. Эмпирические характеристики сознания: пространственная, временная, информационная, энергетическая. Структура сознания. Статическая и динамическая модель.	3-3, У-3, В-2
5.	Теория деятельности.	Понятие и строение человеческой деятельности. Отличие деятельности от поведения и активности. Специфика человеческой деятельности. Основные атрибуты деятельности. Структура деятельности. Понятие действия, операции и средства осуществления	3-4, У-4, В-2

		<p>деятельности. Мотивация деятельности. Внешние и внутренние компоненты деятельности. Понятие интериоризации и экстериоризации. Виды и развитие человеческой деятельности. Труд как деятельность. Учение и его особенности. Общение как деятельность. Игра как вид деятельности. Особенности и функции игр у людей разного возраста. Специфика детской игры. Игровые формы поведения у взрослых людей. Общие и специальные закономерности формирования различных видов деятельности. Структурные преобразования деятельности в процессе ее развития. Деятельность и психические процессы. Психические процессы как внутренние компоненты деятельности. Зависимость развития психических процессов человека и его деятельности. Идентичность строения внешней и внутренней деятельности. Участие деятельности в познавательных процессах. Зависимость речи от характера деятельности человека. Умения, навыки и привычки. Умения и навыки как структурные элементы деятельности. Образование умений и навыков. Двигательные умения и навыки. Познавательные умения и навыки: перцептивные, мнемические, интеллектуальные и ориентировочные. Практические умения и навыки. Понятие привычки и ее место в структуре деятельности.</p>	
6.	Происхождение и развитие психики в филогенезе.	<p>Объективный критерий психики. Гипотеза А. Н. Леонтьева о происхождении чувствительности. Адаптивная роль психики в эволюции животных. Развитие психики в филогенезе: стадии и уровни. Основные особенности психики животных. Соотношение инстинкта и научения. Язык и общение. Орудийная деятельность.</p>	3-3, У-3, В-2
7.	Психические познавательные процессы	<p>Понятие об ощущении и восприятии. Изменение и измерение ощущений. Восприятие, его виды и свойства. Законы восприятия. Явление и определение внимания. Функции и виды внимания. Психологические теории внимания. Развитие внимания. Общее представление о памяти. Виды памяти и их особенности. Индивидуальные различия памяти у людей. Теории и законы памяти. Формирование и развитие памяти. Определение и виды воображения. Функции воображения, его развитие. Воображение и творчество. Воображение и органические процессы. Природа и виды мышления. Особенности творческого мышления. Теории мышления в психологии. Развитие мышления. Речь и ее функции. Речь как средство общения. Речь как инструмент мышления. Соотношение мышления и речи.</p>	3-5, У-5, В-2
8.	Эмоции	<p>Виды и роль эмоций в жизни человека. Понятие об эмоциях. Значение эмоций в жизни человека. Основные функции эмоций: коммуникативная,</p>	3-6, У-6, В-2

		регулятивная, сигнальная, мотивационная, оценочная, стимулирующая, защитная. Отличие эмоций от ощущений и чувств. Классификация и виды эмоций. Параметры оценки эмоций и эмоциональных состояний. Эмоции и личность. Связь эмоций и потребностей человека. Индивидуальное своеобразие эмоций и чувств человека. Совесть – высшее эмоционально-моральное личностное качество человека. Любовь как эмоциональное чувство.	
9.	Воля.	Понятие о воле. Воля и ее основные признаки. Значение воли в жизни человека, в организации и регуляции его деятельности и общения. Первичные волевые качества личности: сила воли, настойчивость, выдержка. Вторичные или производные волевые качества: ответственность, дисциплинированность, обязательность, принципиальность, деловитость, инициативность. Теории воли. Волевая регуляция поведения. Необходимость возникновения волевого действия и его особенности. Участи воли на различных этапах регуляции деятельности. Связь волевой регуляции с мотивацией деятельности. Рефлексия и воля. Волевая регуляция поведения. Природа волевого действия. Воля, сознание и речь. Структура волевого действия. Борьба мотивов как условие возникновения и осуществления волевого акта. Принятие и исполнение волевого решения. Развитие воли человека. Основные направления развития воли. Воля и формирование ВПФ человека. Становление и укрепление сознательной, нравственной регуляции поступков как важный этап в развитии воли. Воспитание у детей волевых качеств.	3-6, У-6, В-2
10.	Характер	Определение характера. Общее представление о характере. Характер как система наиболее устойчивых черт личности. Характер и темперамент человека. Характер и другие черты личности. Типология характеров. Общие основания для построения типологии характеров. Типология характеров Э.Кречмера. Система акцентуированных характеров подростков по А.Е. Личко. Акцентуированные типы характеров по К. Леонгарду. Социальные типы характеров по Э.Фромму. Формирование характера. Истоки человеческого характера. Факторы формирования характера: подражание окружающим и обращение взрослых с ребенком. Ранние и поздние возрастные проявления характера у детей. Проблемы перевоспитания характера. Личность и характер человека. Место характера в общей структуре личности. Черты характера и другие черты личности. Экстраверсия и интроверсия как черты характера. Характера и защитные механизмы личности. Характер и мотивация поведения.	3-7, У-7, В-2
11.	Способности.	Понятие о способностях. Общее представление	3-7, У-7,

		<p>о способностях. Разница между способностями, знаниями, умениями и навыками. Признаки наличия у человека способностей. Природные и приобретенные способности. Общие и специальные способности. Понятие одаренности. Способности, задатки и индивидуальные различия людей. Понятие задатков. Задатки как природные и социально сформированные предпосылки для развития способностей более высокого уровня. Природа индивидуальных различий. Индивидуальные различия обусловленные генетическими и анатомо-физиологическими задатками. Межполовые различия в задатках и способностях. Природа человеческих способностей. Условия и предпосылки для формирования способностей. Развитие способностей. Начальные этапы становления способностей, процесс их формирования и дальнейшего развития. Психологические требования к деятельности формирующей и развивающей способности.</p>	В-2
12.	Темперамент	<p>Типы темперамента. Понятие о темпераменте. Виды темпераментов: холерический, сангвинический, флегматический, меланхолический. Положительные и отрицательные стороны каждого типа темперамента. Отсутствие чистых типов темперамента, их смешанность у большинства людей. Достоинства и недостатки каждого типа темперамента. Свойства темперамента. Темперамент и основные свойства нервной системы человека. Психологическая характеристика темперамента, проявление его основных свойств: активности, темпа, продуктивности, возбудимости, переключаемости, тормозимости. Темперамент и индивидуальный стиль деятельности. Понятие индивидуального стиля деятельности. Связь темперамента и индивидуального стиля деятельности. Общее и различное в темпераменте и в индивидуальном стиле деятельности. Темперамент и личность. Связь темперамента с основными свойствами личности. Темперамент, впечатлительность и эмоциональность, импульсивность и тревожность человека. Темперамент и поступки. Темперамент и характер. Темперамент и способности человека.</p>	3-7, У-7, В-2
13.	Понятие личности.	<p>Общее представление о личности. Научное определение понятия «личность». Наличие и сосуществование множества разных определений этого понятия. Интеграция понятий «индивид – личность - индивидуальность». История исследования личности. Исторические периоды в изучении личности: философско-литературный, клинический и экспериментальный, их особенности и влияние на современное состояние этой области знаний. Вклад А.Ф. Лазурского, Г.Айзенка, Г.Оллпорта и Р. Кеттела в</p>	3-8, У-7, В-2

		разработку проблем личности. Современные теории личности. Дифференциация направлений в исследованиях личности в 30-е годы XX в. Классификация современных психологических теорий личности, ее основания. Три типа теорий личности: психодинамические, социодинамические и интеракционистские. Фрейдизм и неопрейдизм. Гуманистическая теория личности. Теория социального научения. Феноменологический подход. Концепция личности А.Н. Леонтьева. Формирование и развитие личности. Концепция развития личности Э.Эриксона, основания и принципы на которых строится теория. Краткая характеристика основных личностных новообразований процесса развития, возникающих на каждой стадии. Общая оценка концепции Э.Эриксона. Понимание личностного развития по Э.Фромму.	
14.	Особенности психического развития на разных возрастных этапах	Проблема периодизации психического развития в психологии. Психическое развитие в период дошкольного детства Психическое развитие в период младшего школьного возраста. Подростковый возраст: содержание и основные направления психического и личностного развития. Психическое и личностное развитие в юношеском возрасте. Взрослость: основные закономерности психического и личностного развития. Основные направления психического и личностного развития в период старения и старости.	З-9, У-8, В-3
15.	Общение и социальная перцепция	Понятие общения. Значение общения для развития человеческого общества и отдельного человека. Основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная и их взаимосвязь. Вербальные и невербальные средства общения. Общественные и межличностные отношения. Общение как обмен информацией. Общение как взаимодействие. Общение как восприятие людьми друг друга	З-1, З-10, У-1, У-9, В-1, В-4
16.	Психология человеческих взаимоотношений	Психология человеческих взаимоотношений. Определение общения. Содержание, цели и средства общения. Общность и различия содержания, целей и средств общения у человека и животных. Виды общения. Роль общения в психическом развитии человека. Техники и приемы общения. Развитие общения. Филогенетические и онтогенетические аспекты развития общения. Эволюционное преобразование содержания, целей и средств общения. Становление и использование речи как средства общения.	З-1, З-10, У-1, У-9, В-1, В-4
17.	Особенности межличностных отношений в группах и коллективах	Понятие малой группы и коллектива. Понятие большой и малой группы. Виды малых групп. Коллектив как малая группа. Основные отношения в коллективе. Становление малой группы как коллектива. Феноменология малой группы.	З-1, З-11, У-1, У-10, В-1, В-5

	Структурная организация группы. Позиция, статус, внутренняя установка и роль. Психологическая совместимость. Социальные нормы и их функции. Понятие сверхнормативной деятельности. Руководство и лидерство в группе. Стили лидерства. Межличностные отношения в группах и коллективах. Официальные и неофициальные отношения. Отношения лидера, руководства и подчинения. Два подхода к изучению взаимоотношений в группе: статический и динамический. Межличностные конфликты в группе и их классификация. Эффективность групповой деятельности.	
--	---	--

6. Содержание самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Тема	Содержание заданий, выносимых на СР	Кол-во часов очная форма	Кол-во часов заочная форма	Форма контроля
1.	Естественнонаучные основы психологии. Строение, функционирование и свойства центральной нервной системы.	5	11	собеседование
2.	Психология как наука о поведении. Неосознаваемые процессы. Сознание и неосознаваемое психическое. Методы выявления неосознаваемых процессов.	5	11	собеседование
3.	Сравнение психики человека и животных. Природа человеческого сознания. Возникновение и развитие сознания. Сознание и бессознательное. Понятие филогенеза, онтогенеза и антропогенеза.	5	11	собеседование
4.	Структура сознания. Статическая и динамическая модель.	5	11	собеседование
5.	Виды и развитие человеческой деятельности. Труд как деятельность. Учение и его особенности. Общение как деятельность. Игра как вид деятельности. Практические умения и навыки. Понятие привычки и ее место в структуре деятельности.	5	10	собеседование
6.	Основные особенности психики животных. Соотношение инстинкта и научения. Язык и общение. Орудийная деятельность.	5	10	собеседование
7.	Виды ощущений. Основные свойства и характеристики ощущений. Сенсорная адаптация и взаимодействие ощущений. Характеристика основных видов ощущений.	5	6	собеседование

8.	Эмоции и личность. Связь эмоций и потребностей человека. Индивидуальное своеобразие эмоций и чувств человека. Совесть – высшее эмоционально-моральное личностное качество человека. Любовь как эмоциональное чувство.	5	6	собеседование
9.	Волевая регуляция поведения. Природа волевого действия. Воля, сознание и речь. Структура волевого действия. Борьба мотивов как условие возникновения и осуществления волевого акта. Принятие и исполнение волевого решения. Развитие воли человека.	5	6	собеседование
10.	Проблемы перевоспитания характера. Личность и характер человека. Место характера в общей структуре личности. Черты характера и другие черты личности. Экстраверсия и интроверсия как черты характера. Характера и защитные механизмы личности. Характер и мотивация поведения.	5	6	собеседование
11.	Природные и приобретенные способности. Общие и специальные способности. Понятие одаренности. Способности, задатки и индивидуальные различия людей. Понятие задатков. Природа индивидуальных различий. Условия и предпосылки для формирования способностей. Психологические требования к деятельности формирующей и развивающей способности.	5	6	собеседование
12.	Темперамент и основные свойства нервной системы человека. Психологическая характеристика темперамента. Связь темперамента с основными свойствами личности. Темперамент, впечатлительность и эмоциональность, импульсивность и тревожность человека. Темперамент и поступки. Темперамент и характер. Темперамент и способности человека.	5	6	собеседование
13.	Интеграция понятий «индивид – личность - индивидуальность». Три типа теорий личности: психодинамические, социодинамические и интеракционистские. Краткая характеристика основных личностных	6	6	собеседование

	новообразований процесса развития, возникающих на каждой стадии.			
14.	Взрослость: основные закономерности психического и личностного развития. Основные направления психического и личностного развития в период старения и старости.	6	6	собеседование
15.	Основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная и их взаимосвязь. Общественные и межличностные отношения. Общение как обмен информацией. Общение как взаимодействие. Общение как восприятие людьми друг друга	6	6	собеседование
16.	Развитие общения. Филогенетические и онтогенетические аспекты развития общения. Эволюционное преобразование содержания, целей и средств общения. Становление и использование речи как средства общения.	6	6	собеседование
17.	Феноменология малой группы. Структурная организация группы. Позиция, статус, внутренняя установка и роль. Психологическая совместимость. Социальные нормы и их функции. Стили лидерства. Межличностные конфликты в группе и их классификация. Эффективность групповой деятельности.	6	6	собеседование
Всего		90	130	

7.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка знаний обучающихся проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль знаний обучающихся

7.1.1. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемое наблюдение за уровнем усвоения знаний и формированием умений и навыков в течение семестра или учебного года. Он осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля являются опросы или задания, выполняемые студентами к практическим занятиям (СР).

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине «Психология в сервисе» осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный, в том числе блиц-опрос (не более 15 минут)
- решение заданий в тестовой форме

- реферат
- контрольная работа

Опросы

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный блиц-опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время (10-15 мин.).

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения зачета, когда необходимо проверить знания студентов по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на действующее семейное законодательство.

Решение заданий в тестовой форме

Не менее, чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить студентам исходные темы для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Каждому студенту отводится на тестирование 40 минут, по 2 минуты на каждое задание. Для каждого студента 20 заданий определяются из базы тестовых заданий. До окончания теста студент может еще раз просмотреть все свои ответы на задания и при необходимости внести коррективы. После проверки преподаватель доводит до студентов результаты исследования.

Реферат

Реферат – это самостоятельная работа, анализирующая и обобщающая публикации по заданной тематике, предполагающая выработку и обоснование собственной позиции автора в отношении рассматриваемых вопросов. Реферат представляет собой это развернутое устное сообщение, посвященное заданной теме, сделанное публично, в присутствии слушателей. Основным содержанием реферата может быть описание состояния дел в какой-либо научной или практической сфере; авторский взгляд на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Темами реферата обычно являются вопросы, неосвещенные в полной мере или вообще не рассматриваемые на лекциях, предполагающие самостоятельное изучение обучающимися. Обычно обучающиеся выступают с рефератами на практических занятиях.

Цель подготовки реферата по дисциплине – научиться самостоятельно излагать результаты проведенного исследования и доносить до слушателей полученные результаты. При выполнении реферата обучающийся должен продемонстрировать три главных качества

исследователя: умение провести исследование, умение преподнести результаты исследования слушателям и умение квалифицированно ответить на вопросы.

Контрольная работа

Контрольная работа представляет собой самостоятельную письменную работу, целью которой является более глубокое усвоение учебного материала. Выполнение контрольной работы прививает навыки самостоятельной исследовательской работы: целенаправленное изучение специальной литературы, оперирование основными понятиями науки.

Контрольная работа может быть зачтена, не зачтена или оценена дифференциально по усмотрению преподавателя. В том случае, если работа студента не зачтена, она должна быть возвращена с замечаниями преподавателя на доработку студенту. Выполненная контрольная работа студентами заочного отделения свидетельствует о степени подготовки их к очередной экзаменационной сессии. Ее результат влияет на оценку знаний студента.

7.1.2. Типовые и контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений и навыков обучающихся, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

7.1.2.1. Примерные тестовые задания

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 1	З-2, , У-2, В-2
Наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности называется ...	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 2	З-2, , У-2, В-2
Отличительные признаки психологии как научной области знания	
<ol style="list-style-type: none"> 1. знания обобщены 2. знания рациональны и осознанны 3. знания накапливаются и передаются 4. источник знаний - эксперимент 5. знания ограничены 	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 3	З-2, , У-2, В-2
Особенности психологии как житейского знания	
<ol style="list-style-type: none"> 1. конкретные знания 2. интуитивный характер знаний 3. передача знаний затруднена 4. наблюдение источник знаний 5. знания постоянно расширяются 	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 4	З-2, , У-2, В-2
Соотношение основных психологических явлений и их видов	
психические процессы	направленность, темперамент, характер, способности
психические свойства	возбуждение, радость, борьба мотивов, подъем, угнетенность, страх, бодрость, уныние

психические состояния	ощущение, восприятие, мышление, речь,
-----------------------	---------------------------------------

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 5	З-7, У-7, В-2
Соотношение типов темперамента и их характеристики с точки зрения бытовой психологии	
холерик	быстрый, порывистый, сильные и быстро загорающиеся чувства, бурные эмоциональные реакции
сангвиник	быстрый, подвижный, эмоционально впечатлительный, чувства выражает во внешнем поведении
меланхолик	отличительная особенность малое разнообразие эмоциональных переживаний, но они обладают большой силой и длительностью
флегматик	медлительный, уравновешенный и спокойный, чувства внешне никак не проявляются

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 6	З-1, З-3, У-5, В-2, В-4
Черты характера по направленности: <ol style="list-style-type: none"> 1. отношение к себе 2. отношение к другим 3. отношение к деятельности 4. отношение к общественной и личной собственности 5. отношение к закону 	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 7	З-1, З-3, У-5, В-2, В-4
Соотношение проявления характера и черт характера	
отношение к себе	требовательность, самокритичность, самолюбие
отношение к другим	индивидуализм, коллективизм, эгоизм, альтруизм
отношение к деятельности	организованность, неорганизованность, лень, трудолюбие
отношение к общественной и личной собственности	аккуратность, бережливость, экономность, скупость

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 8	З-7, У-7, В-2
Уровни развития способностей <ol style="list-style-type: none"> 1. общие способности 2. гениальность 3. специальные способности 4. талант 	

Задание	Коды знаний умений и навыков
----------------	-------------------------------------

Задание 9	З-7, У-7, В-2
Соотношение уровней развития способностей и их характеристик	
общие способности	индивидуальные свойства личности, которые обеспечивают легкость в осуществлении различных видов деятельности
гениальность	свойства личности, которые помогают достигнуть высоких результатов в какой либо области деятельности
талант	выдающиеся способности, высокая степень одаренности в какой-либо области
специальные способности	наивысшая степень проявления творческих сил человека

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 10	З-5, У-5, В-2
Соответствие между основными видами ощущений и рецепторами:	
Кожные ощущения	Давление, прикосновение, тепло
Вкусовые и обонятельные ощущения	Вкусовые и обонятельные клетки
Зрительные ощущения	Сетчатка глаза
Слуховые ощущения	Спирально извитой канал улитки
	Звуковые волны

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 11	З-5, У-5, В-2
Основными тремя отличиями восприятия от ощущения являются	
<ol style="list-style-type: none"> 1. предметность 2. осознанность 3. целостность 4. чувственное отображение 5. модальность 	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 12	З-5, У-5, В-2
Операциями мышления являются	
<ol style="list-style-type: none"> 1. анализ и синтез 2. сравнение и обобщение 3. абстракция 4. типизация 5. схематизация 	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 13	З-5, У-5, В-2
Процесс воссоздания образа предмета воспринимаемого нами ранее называется	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 14	З-5, У-5, В-2
Процесс преобразования представлений, отражающих реальную действительность и	

создание новых представлений называется

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 15	З-5, У-5, В-2
Самостоятельное создание новых образов называется	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 16	З-5, У-5, В-2
Познавательный процесс, основанный на отражении отдельных свойств предметов или явлений...	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 17	З-5, У-5, В-2
Запечатление, сохранение, последующее узнавание и воспроизведение следов прошлого опыта называется	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 18	З-5, У-5, В-2
Соответствие между основными типами воображения	
преднамеренное	воссоздающее
непреднамеренное	творческое
активное	грезы
пассивное	сон
	образы

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 19	З-7, У-7, В-2
Индивидуальные особенности человека, определяющие динамику его психической деятельности и поведения называется ...	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 20	З-7, У-7, В-2
Совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении называется ...	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 21	З-8, У-7, В-2
Особое качество человека, приобретаемое им в социокультурной среде в процессе совместной деятельности и общения называется ...	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 22	З-8, У-7, В-2
Человек, охарактеризованный в аспекте его неповторимости, непохожести на других людей называется ...	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 23	З-8, У-7, В-2
Человек как типичный представитель своего рода, носитель типичных, природно обусловленных свойств называется ...	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 24	З-8, У-7, В-2
Человек как типичный носитель видов человеческой активности называется ...	

Задание	Коды знаний умений и навыков
Задание 25	З-7, У-7, В-2
Компоненты темперамента 1. активность 2. эмоциональность 3. динамичность 4. чувствительность 5. пропорциональность	

7.1.2.2. Примерные темы контрольных работ для обучающихся заочной формы обучения

1. Связь психологии с другими науками.
2. Структурная организация современной психологии как науки.
3. Классификация методов психологии.
4. Деятельность рефлексорной дуги.
5. Деятельность нервной системы человека.
6. Структура деятельности.
7. Понятие деятельности и активности.
8. Соотношение "Умений", "Навыков", "Привычек".
9. Понятие "личность".
10. Структура личности.
11. Понятие коллектив и сплоченность коллектива.

7.1.2.3. Примерная тематика рефератов

12. Внимание и его психологические свойства.
13. Физиологические основы внимания Развитие внимания в онтогенезе.
14. Управление вниманием.
15. Современное состояние проблемы внимания: основные закономерности и модели внимания.
16. Ассоционистская теория памяти.
17. Деятельностный подход к пониманию памяти.
18. Соотношения произвольной и непроизвольной памяти. Способы управления памятью.
19. Исследования процессов памяти П.И. Зинченко.
20. Виды памяти: генетическая и прижизненная память.
21. Двигательная память и ее отличительные свойства.
22. Зрительная память, ее характеристика.
23. Эйдетическая память форма образной.
24. Эмоциональная память: свойства и отличительные характеристики.

25. Символическая память: словесная и логическая.
26. Этапы формирования понятий по Л.С. Выготскому.
27. Практическая деятельность как движущая сила формирования понятийного мышления.
28. Учение о второй сигнальной системе И.П. Павлова.
29. Понятие о языке как знаковой системе и структуре знака.
30. Понятие структуры речевого знака.
31. Понятие внутренней речи.
32. Взаимосвязь речи с другими высшими психическими функциями.
33. Организация смыслового поля.
34. Проблема обусловленности речи социальными или физиологическими функциями.
35. Язык и коммуникация.
36. Современные исследования в психолингвистике. Коммуникативный подход в психолингвистике.
37. Общая характеристика воображения и его роль в психической деятельности.
38. Механизмы процесса воображения.
39. Роль воображения в жизни человека.
40. Физиологические основы воображения.
41. Развитие воображение.
42. Связь интеллекта и успеваемости.
43. Современные лонгитюдные исследования одаренности
44. Теоретические и экспериментальные подходы к исследованию характера.
45. Типология характера как центральная проблема экспериментальных исследований и теоретических поисков.
46. Различные направления «характерологии». Концепции К. Леонгарда и А. Е. Личко.
47. Классификация типов характера по Э. Фромму.
48. Типология характера по К. Юнгу.
49. Взаимосвязь характера и темперамента
50. Типология характера А.Ф. Лазурского, Б.С. Братуся
51. Психологические особенности взрослой личности.
52. Профессиональная деятельность и возрастные кризисы.
53. Познавательные процессы во взрослом возрасте.
54. Потребностно-мотивационная сфера взрослого человека.
55. Общение как вид деятельности.
56. Тревожность и ее проявление в процессе учебной деятельности.
57. Использование методов психорегуляции в профессиональной деятельности.
58. Психологические причины девиантного поведения подростков.
59. Личность и группа: социально-психологические аспекты влияния

7.1.3. Описание критериев оценивания

Критерии оценки при проведении опроса по дисциплине

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если: <ul style="list-style-type: none"> - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; - исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал; - свободно справляется с решение задач, вопросами и другими видами задач; - использует в ответе дополнительный материал; - все задания, предусмотренные учебной программой выполнены; - анализирует полученные результаты; - проявляет самостоятельность при выполнении практических заданий.

Хорошо	<p>Выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретическое содержание курса освоено полностью; - необходимые практические компетенции в основном сформированы; - все предусмотренные учебной программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности; - при ответе на поставленный вопрос студент не отвечает аргументировано и полно. - знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.
Удовлетворительно	<p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера; - большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются неточности в определении формулировки; - наблюдается нарушение логической последовательности.
Неудовлетворительно	<p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не знает значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки; - неуверенно выполняет практические задания; - так же не сформированы практические компетенции; - отказ от ответа или отсутствие ответа.

Критерии оценки письменных ответов, при написании контрольных работ по дисциплине

Оценка за ответ	Характеристика ответа
Отлично	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания нормативно-правовых документов, регламентирующих психологическую деятельность (Положение о Психологической службе, Этический кодекс психологов и пр.). Соблюдаются нормы литературной речи. Оценка “отлично” предполагает глубокое знание всех курсов психологической теории, понимание всех явлений и процессов в психологии, умение грамотно оперировать психологическими категориями. Ответ студента на каждый вопрос должен быть развернутым, уверенным, содержать достаточно четкие формулировки, подтверждаться графиками, цифрами или фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знание материала лекций, базового учебника и дополнительной литературы. Оценка “отлично” выставляется только при полных ответах на все основные и дополнительные вопросы.</p> <p>Оценка 5 (“отлично”) ставится студентам, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала; • демонстрируют знание современной учебной и научной литературы; • способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; • владеют понятийным аппаратом; • демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных

	<p>подходов к решению заявленной в билете проблематики;</p> <ul style="list-style-type: none"> • подтверждают теоретические постулаты примерами из психологической практики.
Хорошо	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи. Оценка “хорошо” ставится студенту за правильные ответы на вопросы, знание основных характеристик раскрываемых категорий в рамках рекомендованного учебниками и положений, данных на лекциях. Обязательно понимание взаимосвязей между явлениями и процессами, знание основных закономерностей.</p> <p>Оценка 4 (“хорошо”) ставится студентам, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обнаруживают твёрдое знание программного материала; • усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу; • способны применять знание теории к решению задач профессионального характера; • допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.
Удовлетворительно	<p>Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи. Оценка “удовлетворительно” предполагает ответ только в рамках лекционного курса, который показывает знание сущности основных категорий психологической науки. Как правило, такой ответ краток, приводимые формулировки являются недостаточно четкими, нечетки, в ответах допускаются неточности. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.</p>
Неудовлетворительно	<p>Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.</p> <p>Оценка “неудовлетворительно” предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами изученных в процессе обучения курсов, не понимает сущности процессов и явлений, не может ответить на простые вопросы типа “что это такое?” и “почему существует это явление?”. Оценка 2 (“неудовлетворительно”) ставится студентам, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала; • допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы поставленные в задании; • демонстрируют незнание теории и практики психологии;

Критерии оценки написания и представления реферата обучающимся

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	оценивается доклад, в котором соблюдены следующие требования: обоснована актуальность избранной темы; полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ теоретических и практических исследований по проблеме;

	продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; показана осведомленность о новейших исследованиях в данной отрасли (по материалам научной периодики); уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению доклада.
Хорошо	оценивается доклад, в которой: в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер
Удовлетворительно	выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении.
Неудовлетворительно	выставляется если большинство изложенных требований к докладу не соблюдено, то он не засчитывается.

Критерии оценки образовательных достижений для тестовых материалов

Коэффициент К (%)	Оценка	Критерии оценки
Свыше 80% правильных ответов	«отлично»	Глубокое познание в освоенном материале
Свыше 70% правильных ответов	«хорошо»	Материал освоен полностью, без существенных ошибок
Свыше 50% правильных ответов	«удовлетворительно»	Материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях
Менее 50% правильных ответов	«неудовлетворительно»	Материал не освоен, знания студента ниже базового уровня

7.2. Промежуточная аттестация

7.2.1. Формы промежуточной аттестации успеваемости обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология в сервисе» завершает изучение курса и проходит в виде зачета. Зачет проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. Зачет проводится после завершения теоретического или практического изучения материала по изучаемой дисциплине.

Целью зачета является: оценка профессиональной подготовленности обучающегося к самостоятельной работе; инициативность в работе, наблюдательность, умение использовать теоретические знания в профессиональной деятельности; умение квалифицированно выполнять этапы учебного процесса.

При систематической работе обучающегося в течение всего семестра (посещение всех обязательных аудиторных занятий, регулярное изучение лекционного материала, успешное выполнение в установленные сроки аудиторных и домашних заданий, самостоятельных и

контрольных работ, активное участие в семинарах и т.д.) преподавателю предоставляется право выставлять отметку о зачете без опроса обучающегося.

Зачет проводится в устной форме. Преподаватель выбирает из списка вопросов по два вопроса и объявляет обучающемуся их номера. Обучающемуся дается 10-15 минут на подготовку, после чего он приступает к ответу. Студенты, имеющие неудовлетворительные оценки по отдельным занятиям, отвечают, кроме основных вопросов, еще по дополнительному вопросу по данному разделу.

Решение практических задач

Решение практических задач осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) студента по применению норм права для разрешения конкретных жизненных конфликтов, коллизий.

Обучающемуся объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно. Длительность решения задачи – 10 минут.

Эффективным интерактивным способом решения задач является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема нормативного или правоприменительного материала, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременно разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение практических задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения задач анализируется понимание студентом конкретной ситуации.

7.2.2. Перечень примерных вопросов и вариантов практических задач для промежуточной аттестации обучающихся

7.2.2.1. Примерные вопросы для промежуточной аттестации

№ п/п	Перечень примерных вопросов к зачету	Код формируемой компетенции
1.	Предмет психологии, ее задачи и методы.	3-2, , У-2, В-2
2.	Определение психологии как науки. Основные отрасли психологии.	3-2, , У-2, В-2
3.	Представления об этапах становления психологии и предмете психологии на каждом этапе.	3-2, У-2, В-2
4.	Методы психологии.	3-2, У-2, В-2
5.	Развитие психики человека и животных. Истоки психики живых существ.	3-3, У-3, В-2
6.	Природа человеческого сознания. Возникновение и развитие сознания. Сознание и бессознательное.	3-3, У-3, В-2
7.	Понятие филогенеза, онтогенеза и антропогенеза.	3-3, У-3, В-2
8.	Основные функции сознания. Эмпирические характеристики сознания: пространственная, временная, информационная, энергетическая. Структура сознания. Статическая и динамическая модель.	3-3, У-3, В-2
9.	Понятие и строение человеческой деятельности. Отличие деятельности от поведения и активности.	3-4, У-4, В-2
10.	Структура деятельности.	3-4, У-4, В-2
11.	Мотивация деятельности.	3-4, У-4, В-2
12.	Виды и развитие человеческой деятельности.	3-4, У-4, В-2
13.	Деятельность и психические процессы. Психические процессы как внутренние компоненты деятельности.	3-4, У-4, В-2

14.	Умения, навыки и привычки. Умения и навыки как структурные элементы деятельности.	3-4, У-4, В-2
15.	Адаптивная роль психики в эволюции животных. Основные особенности психики животных.	3-3, У-3, В-2
16.	Понятие об ощущении и восприятии. Изменение и измерение ощущений. Восприятие, его виды и свойства. Законы восприятия.	3-5, У-5, В-2
17.	Явление и определение внимания. Функции и виды внимания. Психологические теории внимания. Развитие внимания.	3-5, У-5, В-2
18.	Общее представление о памяти. Виды памяти и их особенности. Индивидуальные различия памяти у людей. Теории и законы памяти. Формирование и развитие памяти.	3-5, У-5, В-2
19.	Определение и виды воображения. Функции воображения, его развитие. Воображение и творчество. Воображение и органические процессы.	3-5, У-5, В-2
20.	Природа и виды мышления. Особенности творческого мышления. Теории мышления в психологии. Развитие мышления. Речь и ее функции. Речь как средство общения. Речь как инструмент мышления. Соотношение мышления и речи.	3-5, У-5, В-2
21.	Виды и роль эмоций в жизни человека. Понятие об эмоциях. Основные функции эмоций.	3-6, У-6, В-2
22.	Отличие эмоций от ощущений и чувств. Классификация и виды эмоций.	3-6, У-6, В-2
23.	Параметры оценки эмоций и эмоциональных состояний. Эмоции и личность	3-6, У-6, В-2
24.	Понятие о воле. Воля и ее основные признаки.	3-6, У-6, В-2
25.	Значение воли в жизни человека, в организации и регуляции его деятельности и общения.	3-6, У-6, В-2
26.	Первичные волевые качества личности. Вторичные или производные волевые качества	3-6, У-6, В-2
27.	Волевая регуляция поведения. Природа волевого действия. Воля, сознание и речь. Структура волевого действия.	3-6, У-6, В-2
28.	Определение характера. Общее представление о характере.	3-7, У-7, В-2
29.	Характер как система наиболее устойчивых черт личности. Характер и темперамент человека. Характер и другие черты личности.	3-7, У-7, В-2
30.	Типология характеров. Общие основания для построения типологии характеров. Типология характеров	3-7, У-7, В-2
31.	Понятие о способностях. Общее представление о способностях. Разница между способностями, знаниями, умениями и навыками.	3-7, У-7, В-2
32.	Признаки наличия у человека способностей. Природные и приобретенные способности. Общие и специальные способности.	3-7, У-7, В-2
33.	Понятие одаренности. Способности, задатки и индивидуальные различия людей.	3-7, У-7, В-2
34.	Типы темперамента. Понятие о темпераменте. Виды темпераментов: холерический, сангвинический, флегматический, меланхолический.	3-7, У-7, В-2
35.	Положительные и отрицательные стороны каждого типа	3-7, У-7, В-2

	темперамента. Отсутствие чистых типов темперамента, их смешанность у большинства людей. Достоинства и недостатки каждого типа темперамента. Свойства темперамента.	
36.	Темперамент и основные свойства нервной системы человека. Психологическая характеристика темперамента, проявление его основных свойств.	3-7, У-7, В-2
37.	Общее представление о личности. Научное определение понятия «личность». Наличие и сосуществование множества разных определений этого понятия. Интеграция понятий «индивид – личность - индивидуальность».	3-8, У-7, В-2
38.	История исследования личности.	3-8, У-7, В-2
39.	Исторические периоды в изучении личности: философско-литературный, клинический и экспериментальный, их особенности и влияние на современное состояние этой области знаний.	3-8, У-7, В-2
40.	Три типа теорий личности: психодинамические, социодинамические и интеракционистские.	3-8, У-7, В-2
41.	Проблема периодизации психического развития в психологии.	3-9, У-8, В-3
42.	Психическое развитие в период дошкольного детства	3-9, У-8, В-3
43.	Психическое развитие в период младшего школьного возраста.	3-9, У-8, В-3
44.	Подростковый возраст: содержание и основные направления психического и личностного развития.	3-9, У-8, В-3
45.	Психическое и личностное развитие в юношеском возрасте.	3-9, У-8, В-3
46.	Взрослость: основные закономерности психического и личностного развития.	3-9, У-8, В-3
47.	Основные направления психического и личностного развития в период старения и старости.	3-9, У-8, В-3
48.	Понятие общения. Значение общения для развития человеческого общества и отдельного человека. Основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная и их взаимосвязь.	3-1, 3-10, У-1, У-9, В-1, В-4
49.	Вербальные и невербальные средства общения. Общественные и межличностные отношения.	3-1, 3-10, У-1, У-9, В-1, В-4
50.	Общение как обмен информацией.	3-1, 3-10, У-1, У-9, В-1, В-4
51.	Общение как взаимодействие.	3-1, 3-10, У-1, У-9, В-1, В-4
52.	Общение как восприятие людьми друг друга	3-1, 3-10, У-1, У-9, В-1, В-4
53.	Психология человеческих взаимоотношений. Общность и различия содержания, целей и средств общения у человека и животных.	3-1, 3-10, У-1, У-9, В-1, В-4
54.	Роль общения в психическом развитии человека. Техники и приемы общения. Развитие общения.	3-1, 3-10, У-1, У-9, В-1, В-4
55.	Филогенетические и онтогенетические аспекты развития общения.	3-1, 3-10, У-1, У-9, В-1, В-4
56.	Эволюционное преобразование содержания, целей и средств общения.	3-1, 3-10, У-1, У-9, В-1, В-4
57.	Становление и использование речи как средства общения.	3-1, 3-10, У-1, У-9, В-1, В-4
58.	Понятие малой группы и коллектива. Понятие большой и	3-1, 3-11, У-1, У-10,

	малой группы. Виды малых групп.	В-1, В-5
59.	Коллектив как малая группа. Основные отношения в коллективе.	З-1, З-11, У-1, У-10, В-1, В-5
60.	Становление малой группы как коллектива. Феноменология малой группы.	З-1, З-11, У-1, У-10, В-1, В-5
61.	Структурная организация группы. Позиция, статус, внутренняя установка и роль.	З-1, З-11, У-1, У-10, В-1, В-5
62.	Межличностные отношения в группах и коллективах. Официальные и неофициальные отношения	З-1, З-11, У-1, У-10, В-1, В-5
63.	Руководство и лидерство в группе. Стили лидерства..	З-1, З-11, У-1, У-10, В-1, В-5
64.	Межличностные конфликты в группе и их классификация. Эффективность групповой деятельности.	З-1, З-11, У-1, У-10, В-1, В-5

7.2.2.2. Примерные практические задачи

Вариант 1 (З-2, У-2, В-2).

Что из приведенного списка относится к психологическим фактам, что – к психическим явлениям, а что не является ни тем и ни другим и почему?

Мышление, эмоциональное переживание, память, поведение, вера, низкая адаптация к темноте, колике в желудке, бессонница, галлюцинация, творчество, любовь к чтению, дыхание, эмпатия, зубная боль, способности, обучаемость, идеалы, озноб, бесстрашие, потливость, голод, иллюзия, сон, некоммуникабельность, смерть, отчаяние, рефлексия, трудолюбие, одиночество, нетерпение, нравственность, многодетность, религиозность, представление, бедность, досада, обида, счастье, общение, воинственность.

Вариант 2 (З-4, У-4, В-2).

Мотивы человека образуют иерархическую систему, которой определяется масштаб и характер личности человека. Попробуйте описать мотивационную сферу и ведущий мотив перечисленных исторических и литературных персонажей.

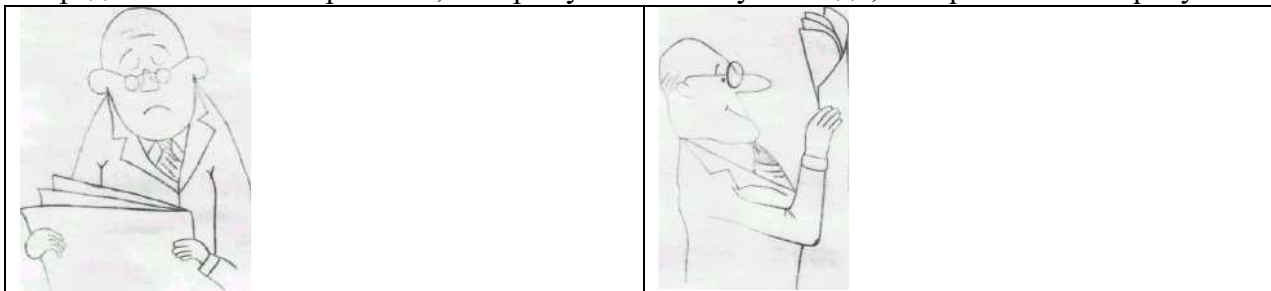
Акакий Акакиевич (Н.В.Гоголь), Павка Корчагин (Н.А. Островский), Плюшкин (Н.В. Гоголь), Сомс Форсайт (Дж. Голсуорси), доктор Альбер Швейцер, мать Тереза, Галилео Галилей, Петр I, рыцари Круглого Стола.

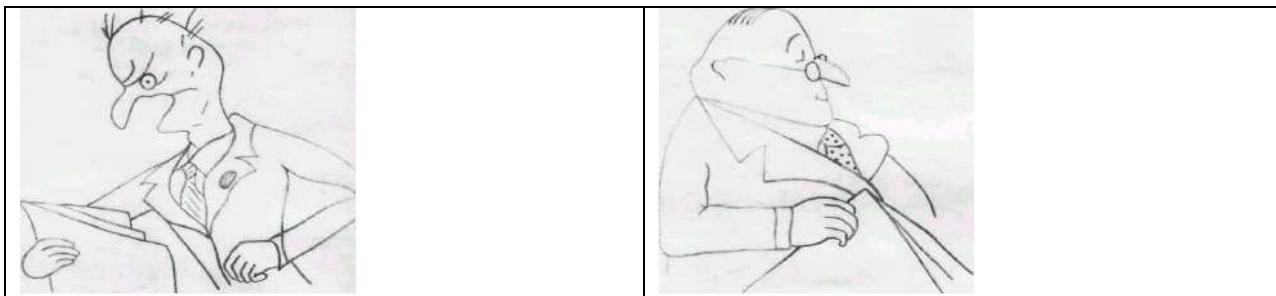
3. В чем сходство и существенное отличие приведенных ниже двух схем взаимосвязи между потребностью и деятельностью? Какая из них, на ваш взгляд, больше соответствует реальности и почему?

1. Потребность → деятельность → потребность.
2. Деятельность → потребность → деятельность.

Вариант 3 (З-7, У-7, В-2).

Определите тип темперамента, которому соответствуют люди, изображенные на рисунке





Вариант 4 (З-2, У-2, В-2).

По записи наблюдения определите его цель, вид и форму регистрации (*Леонов А. А., Лебедев В. И.*).

1-й день. Перед первым прыжком проявил волнение сразу же после надевания парашюта. В это время был несколько встревожен и мало разговаривал, что для него совершенно не характерно. Жестикуляция была бедной, речь приглушенной. После совершения прыжка настроение приподнятое, но напряженность наблюдалась еще в течение часа.

2-й день. Перед вторым прыжком был уже менее напряжен. Шутит, но напряженность еще давала себя знать.

4-й день. Совершил прыжок с задержкой раскрытия парашюта на 10 с. Отделившись от самолета, прогнулся и обеспечил устойчивое положение тела. Открыл парашют через 10,2 с. Во время парашютирования действия были правильными. Перед приземлением развернулся в подвесной системе по ветру. После приземления настроение приподнятое.

6-й день. На старте перед посадкой в самолет был, как обычно, спокоен и благодушен. Много шутил и разговаривал с медиками. После прыжка настроение было отличным. Как всегда, отличался юмором.

14-й день. Совершил заключительный прыжок первого этапа парашютной подготовки с 50-секундной задержкой раскрытия парашюта. На старте перед полетом держался свободно. Очень хорошо владел телом в свободном падении. Открыл парашют через 50,2 с. После прыжка находился в приподнятом настроении.

Вариант 5 (З-2, У-2, В-2).

К какому виду относится наблюдение Л. Н. Толстого, описанное в его произведении «Крейцера соната»?

«И вдруг меня охватила страшная злоба к ней, какой я еще никогда не испытывал. Мне в первый раз захотелось физически выразить эту злобу. Я вскочил и двинулся к ней.

Дав ход своему бешенству, я упивался им, и мне хотелось еще что-нибудь сделать необыкновенное, показывающее высокую степень моего бешенства. Мне страшно хотелось бить, убить ее, но я знал, что этого нельзя, чтобы все-таки дать ход своему бешенству — схватил со стола пресс-папье и швырнул его оземь мимо нее. Я очень хорошо целил мимо.»

Вариант 6 (З-2, У-2, В-2).

Определите, какие виды психических явлений (процессы, свойства и состояния) проявляются в следующих ситуациях;

- а) Школьник сосредоточенно выполняет домашнее задание.
- б) Девушка, придя из кино, с восторгом рассказывает о нем матери.
- в) Начальник строг с подчиненными, грубо обращается с ними, раздражается по любому поводу.
- г) Мальчик очень огорчился, когда узнал, что их класс не идет в поход.
- д) Официант перечисляет посетителю все наименования имеющихся в ассортименте вин.

Вариант 7 (З-2, У-2, В-2).

Определите, какие отрасли психологии решают следующие задачи:

- а) Определить факторы, влияющие на протекание кризиса подросткового возраста.
- б) Выявить причины снижения производительности труда на предприятии.
- в) Разработать способы привлечения внимания учащихся на уроке.
- г) Выявить лидера в коллективе и привлечь его к организации групповой работы.
- д) Определить темперамент человека по особенностям поведения.
- е) Изучить влияние суточных биоритмов человека на производительность его труда.
- ж) Установить объем кратковременной памяти у людей пожилого возраста.
- з) Разработать способы установления деловых взаимоотношений в формирующемся коллективе.

- и) Определить факторы, влияющие на психологические особенности безнадзорного подростка.
- к) Оказать помощь подросткам при выборе профессии.

Вариант 8 (З-5, У-5, В-2).

В какой из ситуаций имеет место ощущение:

- а) Стрелка прибора упорно держалась на красной отметке, и кочегару стало ясно, что котлы вот-вот взорвутся.
- б) Войдя в воду, девушка почувствовала, что она холоднее, чем воздух.
- в) На полу валялся длинный кусок провода, отливающий медью.
- г) С трудом разобрал первое слово песни, она, тем не менее, узнала звучащую мелодию.
- д) В комнате было совершенно темно, но едва уловимый аромат роз говорил о том, что она обитаема.

Вариант 9 (З-5, У-5, В-2).

Определите, какие свойства восприятия (целостность, константность, категориальность, апперцепция, предметность, структурность) проявляются в следующих ситуациях:

- а) Ночью на звездном небе люди видят не отдельные звезды, а созвездия.
- б) Незнакомая женщина, находящаяся среди мужчин, внешне не резко отличных друг от друга, будет воспринята ярче, чем когда она находится в группе женщин.
- в) Слепому с детства человеку, которому в результате операции было возвращено зрение, казалось, что видимые из окна предметы являются маленькими, а не удаленными.
- г) Когда человеку показывают рисунок с неопределенными фигурами, которым дается название, он видит в них сходство с данными объектами.
- д) Музыкант, слушая концерт в исполнении оркестра, не выделяет звучание отдельных инструментов.
- е) В сумерках мы видим цвета нашей одежды такими же, как и при дневном освещении.
- ж) з) Темный предмет кажется меньше светлого, если оба имеют одинаковую величину.
- и) Когда мы хотим разглядеть человека, мы осматриваем его с головы до ног.
- к) Заяц достаточно успешно отличает волков от других животных независимо от их роста или масти. Какое свойство может быть присуще восприятию зайца?
- л) Шагая по аллее, студент взглянул на часы. Через минуту к нему подбежал ребенок и спросил, который час. Студенту опять пришлось взглянуть на часы.
- м) Учитель выделяет красным цветом ошибки в письменных работах школьников.
- н) Пятилетняя девочка понимает тексты, напечатанные на компьютере. Однако она не может понять записку, написанную от руки.

Вариант 10 (З-5, У-5, В-2).

Определите, какие виды памяти проявляются в следующих ситуациях:

- а) При встрече девушка называет номер своего телефона знакомому и тот через некоторое время безошибочно его набирает.
- б) Учитель предлагает классу посмотреть в окно и рассказать, что ученики только что увидели.
- в) Школьник получил задание выучить к торжественному вечеру большое стихотворение.
- г) Проходя мимо кондитерской, девочка почувствовала знакомый запах и вспомнила, что покупала здесь ванильное пирожное.
- д) Мама посылает сына в магазин, перечисляя ему названия продуктов и просит повторить то, что он услышал.
- е) Ребенок рассказывает на уроке параграф, который он выучил накануне.
- ж) Услышав по телефону голос, девушка сразу же узнала своего приятеля.
- з) Девочки разучивают на уроке хореографии новый танец и повторяют каждое движение по несколько раз.

- и) Дети надолго запомнили интересный рассказ, с которым их познакомили на творческом вечере известного писателя.
- к) Молодой человек по памяти подобрал услышанную ранее мелодию.
- л) По возвращении из путешествия юноша еще долго мысленно бродил полюбившимися маршрутами.
- м) Попробовав однажды рыбий жир, ребенок испытывает отвращение каждый раз, когда видит его.

7.2.3. Критерии оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Оценки на зачете выставляется в системе «зачтено – не зачтено»

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1.	Зачтено	Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины. В ответе используется научная терминология. Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное. Умеет делать выводы без существенных ошибок. Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач. Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Активен на практических (лабораторных) занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий.
2.	Не зачтено	Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины. Цели не достигнуты. В ответе не используется научная терминология. Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками. Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины. Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач. Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Отказ от ответа или отсутствие ответа.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1. Основная литература:

1. Калюжный А.С. Психология и педагогика [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.С. Калюжный. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 322 с. — 978-5-4486-0138-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72814.html>
2. Немов, Р.С. Психология: учебник. - 2-е изд. - М.: Кнорус, 2018. – 720 с.
3. Резепов И.Ш. Психология и педагогика [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Ш. Резепов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 106 с. — 978-5-4486-0436-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79812.html>

8.2. Дополнительная литература:

1. Бардовская Н.В., Розум С.И. Психология и педагогика: учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2018. – 624 с.
2. Маклаков А.Г. Общая психология: учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2019. – 583 с.

З.Руденко, А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма /А.М. Руденко. – Изд. 2-е, испр. и доп. – Ростов н/Д: Феникс, 2018. – 313 с. – (Высшее образование).

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ ИНФОРМАЦИОННО - ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- Электронно – библиотечная система «ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
- Электронно – библиотечная система Государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М. Ю. Лермонтова» (ГБУК «СКУНБ им. Лермонтова»).
<http://www.skunb.ru>
- Информационно-правовая система «Консультант +».<http://www.consultant.ru/>
- Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
- – научная электронная библиотека – полнотекстовые журналы на русском и иностранных языках www.elibrary.ru
- Минэкономразвития СК <http://minfin.ru/ru/>
- Министерство экономического развития Российской Федерации <http://economy.gov.ru/>
- Профессиональные базы данных www.hotel-lib.ru , www.servicology.ru
<http://www.rbc.ru> , <http://www.marketologi.ru>

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Общие методические указания по изучению курса:

При изучении курса «Психология в сервисе» обучающиеся знакомятся с темами курса в соответствии с учебно-тематическим планом на лекционных и практических занятиях. Во время проведения занятий используются мультимедийные материалы; на основании пройденного теоретического материала и индивидуального изучения литературы по тематическим планам обучающиеся самостоятельно изучают указанные темы, выполняются практические задания; в качестве научно-исследовательской работы обучающиеся выполняют рефераты (и иные работы) по утвержденным или рекомендованным темам; завершающим этапом изучения программы курса является повторение и закрепление пройденного материала в виде контроля остаточных знаний, тестирования, подготовки к промежуточной аттестации.

При подготовке к практическим занятиям обучающийся должен начинать подготовку с литературы, отражающей концепцию курса.

Эффективность освоения дисциплины обучающимися самостоятельно связана с изучением основной и специальной литературы, а также подготовкой письменных работ. При работе с литературой и выполнении заданий обучающимися целесообразно пользоваться фондами электронно-библиотечной системы - <http://www.iprbookshop.ru/>, фондами библиотеки института, кабинетов кафедр, Интернет-ресурсами.

Работа обучающихся на практических занятиях предполагает достижение учебных и воспитательных целей: помочь обучающимся овладеть необходимыми теоретическими знаниями, в том числе – концепциями и терминологией учебной дисциплины; овладеть необходимыми практическими умениями и навыками; способствовать формированию активной жизненной и гражданской позиции студенчества, их ценностных ориентаций, в том числе, профессиональных.

10.2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Организация любой самостоятельной работы обучающихся включает три этапа:

- первый этап – постановка перед обучающимися целей, задач выполнения заданий (упражнений), разъяснения и указания по их выполнению;
- второй этап – непосредственная деятельность обучающимися по выполнению заданий (упражнений), решению задач;
- третий этап – подведение итогов и оценка выполнения самостоятельной работы обучающихся.

В ходе выполнения заданий обучающиеся должны учиться мыслить, анализировать задания, учитывать условия, ставить задачи, решать возникающие проблемы.

В организации творческой деятельности обучающихся преподавателю помогают новые информационные технологии.

При распределении видов заданий СР рекомендуется использовать дифференцированный подход к обучающимся.

Перед выполнением СР преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, который включает цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки.

В процессе инструктажа преподаватель предупреждает обучающихся о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания. Инструктаж проводится преподавателем за счет времени, отведенного на изучение дисциплины.

Самостоятельная работа может выполняться индивидуально или группами обучающихся, в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и может проходить в письменной или устной форме, с предоставлением продукта творческой деятельности.

Критериями оценки результатов СР являются:

- уровень усвоения учебного материала;
- умение обучающихся использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- наличие общеучебных и профессиональных умений и навыков;
- наличие и четкость изложения ответов;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

10.3. Методические рекомендации к написанию контрольной работы

Контрольная работа – одна из форм самостоятельного изучения студентами учебного материала. Выполнение контрольной работы преследует цель научить самостоятельно работать над учебным материалом, овладеть методами современных научных исследований, а также приучить к точному изложению своих мыслей, к умению делать определенные выводы и обобщения на основе изученного материала. Кроме того, она служит для студентов средством контроля усвоения курса. По дисциплине «Психология в сервисе» для студентов заочной формы обучения предусмотрена одна контрольная работа в форме текущего контроля. Контрольная работа должна быть выполнена самостоятельно и должна быть правильно оформлена. Необходимо составить план контрольной работы (с указанием страниц) и список литературы. Рекомендуется перед выполнением контрольной работы ознакомиться с программой дисциплины, изучить её теоретическую часть по предлагаемому в методических указаниях списку литературы, а затем приступить к выполнению одного из 10 вариантов. Контрольная работа печатается на компьютере и оформляется на бумаге формата А4, 14 шрифтом, через 1,5 интервала. Объем печатной контрольной работы должен

составлять 10-12 страниц. Страницы работы должны быть пронумерованы, к приведенным цитатам и цифровым данным должны быть сделаны ссылки.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

По всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point.

На практических занятиях обучающиеся представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные технологии:

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- Операционная система «Windows» (лиц. дог. № S0005172530 от 30.09.2015 г.)
- Антивирусная защита Касперского (лиц дог. № 336-2021 от 14.05.2021 г.)
- Офисный пакет приложений «Microsoft Office» («Microsoft Word», «Microsoft Excel», «Office 365 for student»)
- Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX (договор №SIO-932/2017 от 14.11.2017 г.)

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

- Электронно-библиотечная система «ЭБС IPRbooks» (договор № 2989/17 от 28.06.2021 г.)
- Информационно-справочная система «Консультант Плюс»
- ГБУК «СКУНБ им. М.Ю.Лермонтова» - <http://www.skunb.ru>

12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

При реализации преподавания дисциплины предусмотрено наличие материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.204) оснащенная специализированной мебелью (стол на 2 посадочных места (20 шт.), стул (40 шт.), стол преподавателя (1 шт.), кафедра для чтения

лекций (1 шт.), доска меловая (1 шт.), экспозиционная витрина (1шт.). **Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, мультимедийное оборудование (видеопроектор, экран). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.206), оснащенное учебной мебелью: стол на 2 посадочных места (10 шт.), стул (20 шт.), стол преподавателя (1шт.), кафедра для чтения лекций (1шт.), доска меловая(1 шт.), **Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

13. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

13.1. Стандартные методы обучения

- практические занятия;
- письменные или устные домашние задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим/лабораторным занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

13.2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий

- круглые столы;
- обсуждение подготовленных студентами рефератов;
- групповые дискуссии и проекты;
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп;
- решение кейс-стади.

13. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ СТУДЕНТАМИ-ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Особые условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее студентами с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закона РФ от 24.11.1995 г.№ 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования студентами с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких студентов, включающие в себя использование адаптированных

образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего студентам необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ студентами с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение лиц организовано как инклюзивно, так и в отдельных группах.

Для незрячих и слабовидящих: весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.

Для слабовидящих студентов обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; при необходимости предоставляется увеличивающее устройство (например, видеоувеличитель электронный ручной, или иное).

Для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи: обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (система информационная для слабослышащих переносная), при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

Перед началом обучения проводятся консультативные занятия, позволяющие студентам с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу

Для обеспечения доступности образования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может применяться адаптированная форма обучения с элементами дистанционного обучения. Целью обучения является предоставление обучающимся возможности освоения образовательных программ непосредственно по месту жительства или временного их пребывания. При обучении, с элементами дистанционного, ведущий преподаватель осуществляет учебно-методическую помощь студентам через консультации с использованием средств Интернет-технологий.

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья итоговая аттестация проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

– проведение итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно со студентами, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении государственной итоговой аттестации;

– присутствие в аудитории ассистента, оказывающего студентам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами экзаменационной комиссии);

– пользование необходимыми техническими средствами при прохождении итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

– обеспечение возможности беспрепятственного доступа в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Кафедра общей и прикладной психологии	Соловьева О.В.		28.06.2021
2	Библиотека	Бугаева С.В.		28.06.2021
3	МТО	Фролова В.А.		28.06.2021