

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б3.Б.3 Психологический практикум

**Семестр:** 4

**Количество часов:** 108

**Количество зачетных единиц:** 3

**Промежуточная аттестация:** зачет

## **Место дисциплины в структуре ООП:**

Дисциплина «Психологический практикум» включена в базовую часть учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 *Сервис*. Дисциплина позволяет сформировать у студентов представления о современных методах и приемах психодиагностики и взаимодействия с клиентом.

**Цель и задачи освоения дисциплины:** «Психологический практикум» является ознакомление с совокупностью явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя, показать необходимость психологического знания и раскрыть наиболее значимые моменты в самореализации личности, в ее профессиональном успехе, т.к. компетентность в этой сфере непосредственно связана с успехом в любой сфере жизни.

**Задачи:**

- научить выделять главные психологические особенности потребителя;
- сформировать необходимые практические умения экспрессдиагностики мотивов, целей, потребностей;
- выработать навыки применения методик диагностики и влияния.

## **Содержание дисциплины:**

Роль современного специалиста в социально - экономическом развитии страны. Знание особенностей психологии поведения и взаимодействия с людьми как условие успешной самореализации в профессиональной деятельности. Предмет и задачи дисциплины «Психологический практикум» Направления и области применения полученных знаний и умений. Основы методологии, структура и логика построения дисциплины. Актуальность и профессиональная направленность изучаемой дисциплины, ее роль в подготовке бакалавра направления «Сервис» профиля «Производственный сервис».

Понятие поведения. Диспозиционные и ситуационные детерминанты поведения. Основные проблемы психологического объяснения человеческих поступков. Соотношение мотивов, потребностей и целей поведения. Сознательные и бессознательные процессы поведения. Бессознательные мотивы поведения.

Понятие о мотивационной сфере как определяющей внутреннее поведение. Социальные мотивы поведения: система взглядов, убеждений, интересов, идеалов. Мотивация деятельности: мотивы достижения успехов и неудач. Поведение людей с различной самооценкой. Мотивация беспомощности. Поведение

людей с различными мотивами: мотив власти, мотив аффилиации, мотив агрессии. Внешнее поведение: мимика, визуальное общение, жесты, поза, походка, осанка, речь, жесты-иностранцы.

Понятие межличностное взаимодействия; место взаимодействия в структуре профессиональной деятельности. Основные области взаимодействия и поведенческие проявления; стратегии поведения в процессе взаимодействия. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Понятие психологического влияния. Цели влияния. Виды влияния и противостояния влиянию. Понятие психологически конструктивного влияния и противостояние влиянию. Влияние речевого поведения работника сервиса на личность потребителя.

Теория влияния внешнего облика работника сервиса и на личность потребителя. Содержание и разновидности внешнего облика человека. Мобилизация, как состояние готовности к предстоящим действиям. Эмоциональное состояние критерии и способы самоуправления. Мимика, жесты, выражение глаз, позы как составляющие внешнего облика человека.

Социально-психологическая природа конфликта. Причины возникновения противоречивых межличностных отношений. Общие принципы и закономерности конфликтных взаимодействий. Виды конфликтов. Типы поведения в конфликте. Затруднения в общении; оптимизация общения. Стратегии разрешения споров. Пути преодоления и предотвращения конфликтов.

**В результате освоения учебной дисциплины** обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

ОК-15: способен к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (*знать* особенности формирования индивидуальности условия личностного и профессионального роста; перечень профессиональных компетенций; *уметь* активизировать условия компенсаторного механизма; искать и обновлять полученные знания; развивать социальные навыки; *владеть* навыками управления мотивацией как фактора личностного и профессионального роста);

ПК-2: способен выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (*знать* требования психодиагностики, предъявляемые к психодиагностике и методикам исследования; основные методы психодиагностики; возрастные особенности применения психодиагностических методик; *уметь* пользоваться методами статистической, табличной и графической обработки результатов эксперимента; *владеть* навыками интерпретирования результатов психодиагностики);

ПК-14: способен участвовать в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (*знать* основные факторы внешнего и внутреннего поведения; теорию влияния внешнего облика и речевого поведения на личность потребителя; *уметь* диагностировать намерения потребителя по внешнему поведению; *владеть* навыками применения полученных зна-

ний в профессиональной дальнейшей деятельности; грамотного поведения в межличностных взаимодействиях и деловом общении; практического оказания влияния своим поведением на человека).

**Образовательные технологии:**

В преподавании дисциплины «Психологический практикум» применяются разнообразные интерактивные образовательные технологии в зависимости от вида и цели учебного занятия.

Теоретический материал излагается на лекционных занятиях.

Лабораторные занятия ориентированы на закрепление теоретического материала, изложенного на лекционных занятиях, а также на приобретение дополнительных знаний, умений и практических навыков осуществления аналитической и профессиональной деятельности с применением интерактивных форм обучения (моделирования деловых ситуаций, подготовка презентаций, компьютерная обработка анкет и др.).

**Составитель:** Ю.В. Фунтикова, кафедра гуманитарных дисциплин