



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ**
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

Факультет Технологии и менеджмент

Кафедра Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

*Методические указания к самостоятельной работе
для студентов по направлению подготовки
43.03.01 «Сервис»*

Волгодонск 2023

Автор (ры)

кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» ИТ (филиала) ДГТУ в г. Волгодонске

Г.В. Зеленова

кандидат психологических наук, доцент кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» ИТ (филиала) ДГТУ в г. Волгодонске

Евецкая С.В.

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к зачету с оценкой, темы докладов для устного опроса, практические задания, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу.....	5
Темы докладов для устного опроса.....	9
Вопросы к зачету с оценкой.....	10
Практические задания.....	11
Методические рекомендации к практическим занятиям.....	12
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	13

ВВЕДЕНИЕ

В практической деятельности каждого человека, особенно если его профессиональная сфера тесно связана с общением с людьми, бывает необходимо быстро составить представление об особенностях личности другого человека и о его состоянии в данное время. Это поможет понять поведение потребителя, выбрать правильную тактику взаимодействия, достичь эффективных результатов.

Цель психологического практикума - подготовить студентов к профессиональному использованию психологических знаний и методик в таких областях как реализация услуг и удовлетворение потребностей потребителя, расстановка кадров, профотбор и профориентация; прогнозирование поведения. Задачи психологического практикума:

- интегрировать знания, даваемые остальными дисциплинами психологического цикла в системы профессиональных психологических знаний, умений, навыков (ориентировочные основы профессиональных психологических действий);

- выработать у студентов профессиональный подход к психологическим и физиологическим особенностям людей;

- повысить учебную мотивацию студентов посредством обучения их практическому использованию психологических знаний.

Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу

Доклад является формой самостоятельной работы студента, доклад должен быть выполнен в печатном виде и представлен на практическом занятии в соответствии с заявленной темой. Доклад готовится по сформированному преподавателем перечню тем для устного опроса в рамках самостоятельного изучения дисциплины. Работа должна быть написана понятным языком и технически правильно оформлена.

Общие требования к оформлению доклада:

- бумага формата А4;
- текст набирается в редакторе Word;
- шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
- размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
- междустрочный интервал – полуторный;
- отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
- нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
- каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке доклада формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

Общие требования к цитированию

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

Примеры библиографического описания литературы

Если книга имеет одного автора:

Ясницкая, В. Р. Социальное воспитание в классе : теория и методика : учеб. пособие / В. Р. Ясницкая ; под ред. А. В. Мудрика. – М. : Академия, 2004. – 352 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Деркач, А. А. Акмеология : учеб. пособие / А.А. Деркач, В. Г. Зазыкин. – СПб. : Питер, 2003. – 256 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор, остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник / В.Н.Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.

Если книга имеет четыре и более авторов, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Сластёнин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:

Немов, Р. С. Психология : в 3 кн. Кн. 3 : Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 640 с.

Пример описания главы из книги

Хьелл, Л. Исследование и оценка в психологии личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер // Теория личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер ; пер. С. Меленевская, Д. Викторова. – СПб. : Питер, 2001. – Гл. 2. – С. 56-104.

В случае тематического сборника трудов описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Психологическая наука в России XX столетия: проблемы теории и истории / под ред. А.В. Брушлинского. – М.: Издательство «Институт психологии РАН», 1997. – 320 с.

Если заглавие книги состоит из нескольких предложений, между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник...

Авторефераты диссертаций и диссертации в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания справочных материалов:

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание статей осуществляется следующим образом:

статья одного автора из сборника:

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды / Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике : меэвуз. сб. науч. тр. / ВолГТУ ; под ред. Г.С. Мерзликиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

статья двух авторов из сборника:

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб. 2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

статья трёх авторов из сборника:

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю. Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Яценко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

статья четырёх и более авторов из сборника:

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

статья одного автора из журнала:

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

статья двух авторов из журнала:

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

статья трёх авторов из журнала:

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

статья более трёх авторов из журнала:

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследования. – 2005. - № 6. – С. 46-56.

статья из газеты:

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

Примеры описания ресурса удаленного доступа:

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / под патронажем Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : OIM.RU, 2001. – Режим доступа : <http://www.oim.ru>.

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : <http://www.imag.ru/ID=622563>

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждая из этих статей, а не весь сборник или журнал.

Темы докладов для устного опроса

1. Основные сферы применения практических знаний по психологии.
2. Психология и сервис.
3. История практической психологии и ее современное состояние.
4. Основные виды воздействия: убеждение, внушение, подражание, подкрепление, заражение.
5. Виды личных и деловых отношений.
6. Атрибуты внешности клиента.
7. Мимика, жесты, поза, походка, осанка, речь как выражение психического состояния.
8. Психологическая культура сервиса, как уровень развития психологических умений и навыков работников отрасли.
9. Проблема правильного распознавания индивидуальных особенностей и психологического состояния человека.
10. Основные признаки телесной конституции и особенности речи людей с характерами разных типов.
11. Опишите основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека.
12. Содержание и разновидности внешнего облика человека /положительная позиция/
13. Содержание и разновидности внешнего облика человека /нейтральная и слабая пассивная позиция/
14. Содержание и разновидности внешнего облика человека /отрицательная позиция/
15. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии: конструктивная, деструктивная и конформистская.
16. Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами
17. Организационно-методические основы социально-психологического тренинга.
18. Теоретико-методические основы социально-психологического тренинга. Цели, задачи и принципы социально-психологического тренинга.
19. Технология проведения социально-психологического тренинга.
20. Взаимодействие в конфликте.

Вопросы к зачету по дисциплине «Психологический практикум»

1. Содержание и разновидности внешнего облика человека
2. Устойчивые и случайные формы поведения.
3. Формы эмоционально-волевой регуляции поведения.
4. Черты личности. Их признаки и выявление в поведении.
5. Уровень притязаний его значение и методики выявления.
6. Темперамент и характер в структуре личности.
7. Уровни рефлексии.
8. Ценности личности и поведение.
9. Особенности выявления и фиксации признаков психологических качеств в ходе наблюдения.
10. Убеждение и внушение как способы воздействия
11. Установление отношений эмпатии с клиентом в начале беседы.
12. Предварительная оценка личностных особенностей клиента в ходе беседы.
13. Активации и пробуждение интереса интервьюируемого.
14. Техники построения вопросов, направленных на выявление личностных качеств интервьюируемых.
15. Приемы активизации и нейтрализации участников в свободных дискуссиях.

16. Приемы отражения словесных уловок в дискуссиях теоретические основы и особенности использования.
17. Выявление скрытых тенденций рыночного спроса разных социальных групп.
18. Влияние внешних факторов на психологические исследования в условиях реальной деятельности.
19. Факторы и способы повышения мотивации.
20. Выявление социальных групп с однородной потребительской активностью.
21. Методы психологического воздействия в процессе межличностного взаимодействия
22. Теория влияния внешнего облика и речевого поведения работника сервиса на личность потребителя
23. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии
24. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения
25. Методология и методика социально-психологического исследования
26. Основные технологии практической психологии
27. Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия
28. Психическая саморегуляция специалиста сервиса
29. Психологическая культура работников сервиса
30. Направленность личности. Система взглядов и убеждений.

Практические задания по дисциплине «Психологический практикум»

1. Сформулируйте факторы привлекательности во взаимоотношении специалиста по сервису и клиента. Обоснуйте ответ
2. Какие качества, по Вашему мнению, наиболее присущи юности, а не зрелому возрасту: бестактность, скупость, максимализм, уважение к друзьям, нетерпимость, хамство, раздражительность, занудство, лицемерие, правдивость, искренность, вспыльчивость, любезность, кокетство, мужество, стеснительность, общительность, мудрость. Аргументируйте свой ответ
3. Ситуационная задача «Встреча клиента». Какие шаги следует предпринять, чтобы правильно встретить перспективного клиента?
4. Покажите на примерах связь эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением.
5. Какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
6. Опишите основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека.
7. Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами
8. Какие качества, по Вашему мнению, наиболее присущи зрелому возрасту, а не юности: бестактность, скупость, максимализм, уважение к друзьям, нетерпимость, хамство, раздражительность, занудство, лицемерие, правдивость, искренность, вспыльчивость, любезность, кокетство, мужество, стеснительность, общительность, мудрость. Аргументируйте свой ответ
9. Определите, к какому типу и виду относится следующий конфликт:
- сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
Обоснуйте свой ответ.
10. Определите, к какому типу и виду относится следующий конфликт:
- руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
Обоснуйте свой ответ.
11. Определите, к какому типу и виду относится следующий конфликт:
- при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
Обоснуйте свой ответ.

12. Вспомните произведение Н.В. Гоголя «Ревизор». Как случилось, что Хлестаков был принят за ревизора? Какой фактор восприятия при этом преобладал? Обоснуйте ответ.
13. Русская поэтесса Марина Цветаева говорила: «Одно дело слушать, а другое дело - слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием? Аргументируйте ответ.
14. Подготовьте текст презентации своей фирмы, предприятия и т.д. как организации оказывающей сервисные услуги.
15. На какие детали вы обратили бы большее внимание при оформлении своего рабочего места? Аргументируйте свой выбор.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

по дисциплине «Психологический практикум»

для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис

Задание: ответить на вопросы, подготовить 5-6 слайдов к вопросу, выучить определение понятий, терминов, необходимых для раскрытия темы.

Занятие 1. Гармоничные, противоречивые, безразличные, конфликтные отношения

Основные вопросы:

1. Устойчивые и случайные формы поведения.
2. Формы эмоционально- волевой регуляции поведения.
3. Черты личности. Их признаки и выявление в поведении
4. Виды личных и деловых отношений.

Практические задания:

1. Составить словарь терминов и понятий
2. Составить таблицу «Теории межличностного взаимодействия» с кратким описанием содержания теорий
3. Составить таблицу «Коммуникативные барьеры» с объяснением их причин и примерами

Темы докладов, сообщений: 5,6,8

Занятие 2. Теория влияния внешнего облика и речевого поведения работника сервиса на личность потребителя

Основные вопросы:

1. Содержание и разновидности внешнего облика человека
2. Внешний облик работника сервиса и его влияние на потребителя
3. Влияние речевого поведения работника сервиса на потребителя

Практические задания:

1. Составить словарь терминов и понятий
2. Составить схему классификации вербальных и невербальных средств коммуникации.
3. Опишите основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека.

Темы докладов, сообщений: 9-14

Занятие 3. Способы влияния на человека

Основные вопросы:

1. Приемы активизации и нейтрализации участников в свободных дискуссиях.

2. Приемы отражения словесных уловок в дискуссиях: теоретические основы и особенности использования.
3. Убеждение и внушение как способы воздействия
4. Установление отношений эмпатии с клиентом в начале беседы.
5. Методы психологического воздействия в процессе межличностного взаимодействия

Практические задания:

1. Составить словарь терминов и понятий
 2. Составить схему формирования первого впечатления.
 3. Записать сравнительную характеристику авторитарной и диалоговой коммуникации
- Темы докладов, сообщений:** 4, 15, 20.

Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение

Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Количество
Л1.1	Зайцева, Ю.Е	Общий психологический практикум: личность.: учеб. пособие http://znanium.com/catalog/product/999727 .	СПбГУ, 2017	ЭБС
Л1.2	Смирнов, М.Ю.	Психодиагностика и психологический практикум: учебное пособие для студентов вузов http://www.iprbookshop.ru/32796.html .	Омский государственный технический университет, 2014	ЭБС
Л1.3	Барлас, Т.В.	Психологический практикум для начинающих http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i	Когито-Центр, 2014	ЭБС
Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Количество
Л2.1	Шмакова, А.В.	Общий психологический практикум : учебное пособие http://www.iprbookshop.ru/51464.html .	Оренбургская государственная медицинская академия, 2013	ЭБС
Л2.2	Мирошниченко, И.В.	Психологический практикум: учебное пособие URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i	А-Приор, 2011	ЭБС