МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Институт \_\_\_\_\_\_\_\_ИСНПиП\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Факультет \_\_\_\_психолого-педагогический\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кафедра \_\_\_\_психологии образования\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

для студентов заочной формы обучения

(с полным сроком обучения

)

 По дисциплине «**Психологический практикум»**

для направления подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) /профиль «сервис в индустрии моды и красоты», «социально-культурный сервис»

Общая трудоёмкость дисциплины – 2 зачетных единицы

Форма текущего контроля в семестре – собеседование, эссе, тест, реферат.

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля в семестре – 5 семестр (зачет).

**Содержание дисциплины**

1. Основы психологического здоровья человека.
2. Психология карьерного успеха.
3. Психология работы с клиентами.
4. Психологический практикум – предмет и задачи.

 **Фонды оценочных средств**

**ПАСПОРТ** фонда оценочных средств по дисциплине

«Психологический практикум»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п  | Контролируемые разделы дисциплины\*  | Наименование оценочного средства  |
| 1 | Психологический практикум – предмет и задачи | Собеседование по вопросам №1-15;Аннотирование статьи/книги (см. план аннотации, источник из списка литературы – по выбору студента);Составление эссе – темы № 1-8;Написание реферата– темы № 1-7;Тест №1; |
| 2 | Психология карьерного успеха | Собеседование по вопросам №16-23Аннотирование статьи/книги (см. план аннотации, источник из списка литературы – по выбору студента) ;Составление эссе – темы №9-12;Написание реферата– темы № 10-15Тест №2;Ролевые игры-ситуации №1-8Портфолио № 1-3 |
| 3 | Психология работы с клиентами | Собеседование по вопросам №25-33Аннотирование статьи/книги (см. план аннотации, источник из списка литературы – по выбору студента);Составление эссе – темы №13-16;Написание реферата– темы № 17-22Тест №3;Портфолио №4-6Ролевые игры-ситуации №9-18 |
| 4 | Основы психологического здоровья человека | Собеседование по вопросам №34-52Аннотирование статьи/книги (см. план аннотации, источник из списка литературы – по выбору студента);Составление эссе – темы №17-21; Написание реферата– темы № 23-25Портфолио №7-11 |

**Текущий контроль**

**Вопросы для вводного собеседования**

1. Предмет и задачи современной психологии.
2. Связь психологии с другими науками.
3. Специфика социально-психологического подхода к пониманию личности.
4. Современное состояние психологии.
5. История становления психологии за рубежом.

6. Дискуссии о предмете психологии в России
7. Классификация методов психологии.
8. Характеристика социометрического метода исследования личности

9 Фокус-группы как метод исследования.
10. Социально-психологический тренинг, его основные задачи.
11. Структурные модели личности.
12. Понятие социализации личности.
13. Методы диагностики организаций.
14. Основные направления исследования социализации личности.
15. Стадии, механизмы и социализация личности.
16. Основные институты социализации личности.
17. Семья как основной институт социализации.
18. Понятие социального поведения, его регуляторы.
19. Нормы и ценности как социальные регуляторы поведения.
20. Понятие социальной установки и история ее изучения.
21. Структура и функции социальной установки.
22. Формирование и изменение социальной установки. Социальные стереотипы личности.
23. Социальные роли личности.
24. Социальный статус личности.
*25.* Основные параметры семьи, влияющие на социализацию личности.

26. Понятие, виды общения.
27. Социально-психологические теории личности.
28. Развитие ответственности личности в процессе социализации.
29. Я-концепция как результат развития личности.
30. Понятие и виды социальных отношений.
31. Основные характеристики общения.
32. Эффекты и барьеры общения.
33. деформация социальных отношений, общения.
34. Характеристика профессионального общения.
35. Модели общения педагога.
36. Виды потребностей в общении.
37. Структура общения.
38. Основные свойства этнических стереотипов.
39. Группа как субъект деятельности.
40. Виды групп в социальной психологии.
41. Понятие малой группы, ее основные характеристики.
42. Классификация малых групп.
43. Понятие лидерства и руководства малой группы.
44. Динамика развития группы.
*45.* Понятие коллектива, его признаки.
46. Толпа как социальная общность. Виды толпы.

47. Социально-психологический климат группы, групповая сплоченность.
48. Слухи как форма стихийной подачи информации.
49. Формы массовой психологии.
50. Массовые коммуникации: функции, средства.
51. Основные направления прикладной психологии.
52. Основные сферы прикладной психологии.

**Примерные** т**естовые материалы для самопроверки знаний (фрагмент)
Инструкция:**При выполнении заданий обведите номер правильного ответа в «Бланке ответов».

….2. Обязательной характеристикой малой группы является:
1) взаимные симпатии;
2) высокий уровень развития;
3) взаимодействие ее членов <лицом к лицу»;
4) психологическая совместимость.

3 Какой контакт устанавливается при межличностном общении, опосредованном каким-либо техническим средством?
1) визуальный; 3) вербальный;
2) тактильный; 4) косвенный.

4. Я-концепция — это:
1) понимание другими людьми социальной роли индивида;
2) представление индивида о самом себе;
3) оценка личностью своих возможностей;
4) согласие индивидов с требованиями социальной роли.

5. Как влияют на нас социальные стереотипы?
1) помогают лучше понимать других людей;
2) позволяют нам составить правильное впечатление о человеке при первой встрече;

3) способствуют успешному взаимодействию *людей;* могут приводить нас к ошибочным суждениям.

6. К одному из механизмов социализации относят:
1)идентификацию; З) ингибицию;
2) интеграцию; 4) архизацию.

7. Развитие или движение группы во времени называется:
психологическим обменом;
1) конформизмом;
2 групповой динамикой;
3) интернализацией.

8 К одной из сторон общения относится:
1) перцептивная; З) закрытая;
3.) кооперативная; 4) когнитивная.

9. Групповые нормы возникают на основе:
1 официальных приказов, инструкций;
2. врожденных потребностей;
3.контактов между членами группы;
4. стремления некоторых членов группы к лидерству.

10. Главный недостаток метода интервью состоит в том, что:
1. он не позволяет охватывать большие группы людей; 2. испытуемые могут давать неискренние ответы; 3.позволяет опрашиваемому уклоняться от ответов на некоторые вопросы, 4. Вызывает затруднения в установлении доверительных отношений между исследователем и респондентом.

11 Какая теория социализации утверждает, что развитие осуществляется в соответствии с внутренним планом?
1.социогенетическая;
2.интеракционистская;
3.социально-экологическая
4. биогенетическая.

Известия, сведения, достоверность которых не установлена и интерпретируются многими людьми неоднозначно, — это:
1) стереотипы, 2) . слухи; 3) ошибка атрибуции; 4) социальные установки.

13. Состояние групповой психики, обусловленное особенностями жизнедеятельности данной группы, сплав эмоционального и интеллектуального — это:
1) социальная фасилитация; 3) социальное расслабление;
2) социально-психологический климат; 4) групповая поляризация.

14. К функциям массовой коммуникации не относится:
1) формирование общественного мнения;
2) социальная активация личности;
3) распространение знаний о действительности;
4) инструментальная.
15. К массовым социально-психологическим явлениям относят:
1) панику; 3) психологический обмен;
2) межличностное взаимодействие; 4) внушение.

16. Эффективным стилем руководства по мнению большинства зарубежных психологов считается:
1) авторитарный; 3) партисипативный;
2) либеральный; 4) эмоциональный.

17. Основной регулятор поведения человека в малой группе — это:
1) руководитель; 3) самооценка;
2) групповые нормы; 4) социальная фасилитация.

18. Если члену группы позволяют отклониться от групповых норм — это называется:
1) психологическим обменом; 3) идиосинкразическим кредитом;
2) групповой социализацией; 4) симпатией.
19.. Межличностные контакты, при которых двое или большее количество людей осуществляют какие-либо совместные действия — это:
1) перцептивная сторона общения;
2) коммуникативная сторона;
3) динамическая сторона;
4) интерактивная сторона.

20. Нижняя граница малой группы:
1)1—2 человека;
2) *5—6* человек;

3) 3—4 человека;
4) 2—3 человека.

21. Контент-анализ уместнее всего использовать при:
1) наблюдении за поведением людей;
2) социально-психологическом эксперименте;
3) изучении различных сторон массовой коммуникации;
*4)* составлении программы исследования.

22. Что такое кинесика?
1) межличностное взаимодействие;
2) коммуникативные функции телодвижений;
3) восприятие человека человеком;
4) самооценки взаимодействующих людей.

23. Одна из функций слухов:
1) помощь в реализации потребностей;
2) инструментальная;
3) социализация;
4) повышение гомогенности или однородности явлений.

24. К показателям групповой сплоченности относят:
1) наличие лидера;
2) психологический обмен;
3) развитая социометрическая структура;
4) удовлетворенность ее членов.
**Аннотирование научной, учебно-методической и научно-практической тематической литературы – статей из журналов:** Вопросы психологии; Журнал практического психолога; Психологический журнал; (также см. список литературы).

***Алгоритм аннотирования:***

1. Выходные данные статьи (пример: Амонашвили Ш.А., Загвязинский В.И. Паритеты, приоритеты и акценты в теории и практике образования // Педагогика. 2000. №2. С. 15–16).
2. Сведения об авторе (обычно на первой странице статьи или в конце журнала).
3. Основная идея статьи (2-3 предложения).
4. Ключевые слова или словосочетания (3-5 слов), составляющие «смысловой каркас» статьи, пояснения к каждому слову.
5. Структура статьи (текстовая, тексто-графическая с включением рисунков, схем, таблиц – каких?).
6. Обзор пристатейного списка литературы (сколько источников, зарубежные/отечественные, собственные работы автора и др.).
7. Тип статьи: научно-теоретическая, научно-прикладная, научно-популярная и др.). Целевая аудитория для чтения (для кого написана статья?)
8. Ваше суждение о возможности использования статьи в учебно-профессиональной деятельности психолога.

**Примерная тематика эссе.**

1. Психологическая компетентность специалиста сферы сервиса.
2. Психология профессионального успеха.
3. Источники психологических знаний современного человека.
4. Психология здоровья человека.
5. Психосоматические признаки стресса и пути их профилактики.
6. Психосоматические последствия стресса и пути их профилактики и лечения (депрессия, шизофрения, суицид).
7. Профилактика и лечение неврозов.
8. Навязчивые страхи как форма невроза – пути профилактики и лечения.
9. Типология экстремальных ситуаций (техногенные, природные, биосоциальные).
10. Технология экстренной психологической помощи.
11. Основные психотерапевтические школы.
12. Основные методы психической регуляции и саморегуляции (медитация, релаксация, музокотерапия, танцевальная терапия, аутотренинг).
13. Карьера и успех в деятельности специалисты сферы сервиса.
14. Психологические основы обслуживания клиента.
15. Профилактика профессиональных стрессов.
16. Администрирование в психодиагностике.
17. Возможности применения психодиагностических средств в профессиональной сфере сервиса.
18. Компетенции сотрудника сервиса.
19. Социально-психологические аспекты оценивания.
20. Развивающие возможности психодиагностического инструментария.
21. Этический кодекс специалиста службы сервиса.

**Темы рефератов**

1. Психологическая сущность основных управленческих теорий
2. Сущность управленческой теории Ф.Тейлора - ее достоинства и ограничения
3. Сущность управленческой теории М.Вебера - ее достоинства и ограничения
4. Сущность управленческой теории А.Файоля - ее достоинства и ограничения
5. Сущность управленческой теории "школы человеческих отношений Э.Мэйо - ее достоинства и ограничения
6. Общие подходы к управлению персоналом организации
7. Основные этапы работы с персоналом в организации
8. Основные методы управления персоналом организации
9. Профессиональный отбор - первый этап управления персоналом организации
10. Повышение профессиональной компетенции работников
11. Управление системой профессионального обучения работников предприятия
12. Система мотивации персонала в организации
13. Позитивные и негативные методы мотивации персонала
14. Сравнительная характеристика материальных и моральных методов мотивации персонала
15. Сущность интегративного менеджмента в управленческой деятельности
16. Основные управленческие функции – общий обзор
17. Управленческая функция планирования
18. Управленческая функция организации ресурсов
19. Управленческая функция контроля
20. Управленческая функция мотивации
21. Функция принятия решений
22. Коммуникативная функция руководителя
23. Саморегулирующая функция руководителя
24. Тайм-менеджмент в работе руководителя
25. Стресс-менеджмент в работе руководителя

**Темы индивидуально-групповых портфолио по дисциплине «Психологический практикум»**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Тема портфолио для занятия |
| 1 | Карьера и успех в деятельности специалиста сферы сервиса (карьерные стратегии, этапы проф.деятельности) |
| 2 | Выбор карьеры специалиста сферы сервиса. Профпригодность. Устройство на работу |
| 3 | Имидж сотрудника - специалиста сферы сервиса |
| 4 | Психология делового общения в коллективе сферы сервиса |
| 5 | Конфликты в сервисной деятельности, пути профилактики и преодоления |
| 6 | Технология работы с клиентом: прием клиента и установление первого контакта |
| 7 | Технология работы с клиентом:Выявление потребностей клиента и презентация услуг предприятия |
| 8 | Технология работы с клиентом: Проведение сделки по продаже услуги |
| 9 | Профессиональные стрессы в сервисной деятельности, пути преодоления |
| 10 | Психологическая помощь в экстремальных ситуациях |
| 11 | Психологическая САМОпомощь в трудных жизненных ситуациях |

***Рекомендуемая структура предметного портфолио***

1. Реферат по теме – 10-15страниц – основа устного доклада тьютора.
2. Презентация по теме.
3. Интернет-обзор сайтов или отдельных электронных ресурсов, рекомендуемых по теме.
4. Список рекомендуемых книг, журналов и т.д. по теме (выставка книг).
5. Тест (анкета, опросник) по теме, пригодный для проведения на занятии (электронную версию заранее передать лаборанту комп. класса; или рекомендовать группе единый код доступа).
6. Интервью со значимым для Вас человеком по представляемой теме, его обзор.
7. Подбор художественного произведения (стихотворение, басня, сказка, рассказ, поэма, роман; а также – фильм, песня, видеоролик, фоторепродукция..) по теме; рассуждение по его материалам.
8. Цитаты известных педагогов, психологов, философов, общественных деятелей по теме, смысл которых Вы разделяете и можете прокомментировать.
9. Тренинговые психологические упражнения, ролевые игры по теме, пригодные для проведения на занятии.

**Проблематика ролевых игр/профессиональных задач с элементами диагностики:**

**Ситуация 1**

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для вас вариант.

А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.

В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласования со мной.

Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнять начатую работу.

**Ситуация 2**

Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу.

Выберите предпочтительное решение.

А. В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю.

Б. Сначала буду выполнять задание наиболее важное, на мой взгляд.

В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.

Г. Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

**Ситуация 3**

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Выберите свой вариант поведения в этой ситуации.

А. Я должен пресечь конфликт на работе, разрешить конфликтные взаимоотношения — это их личное дело.

Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.

В. Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.

Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

**Ситуация 4**

В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблаговидный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадиру неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо.

Как бы вы поступили на месте бригадира? Выберите приемлемый для вас вариант решения.

А. Оставлю выяснение фактов по этому инциденту до окончания выполнения производственного задания.

Б. Заподозренных в проступке вызову к себе, круто поговорю с каждым с глазу на глаз, предложу назвать виновного.

В. Сообщу о случившемся тем из рабочих, которым наиболее доверяю, предложу им выяснить конкретных виновных и доложить.

Г. После смены проведу собрание бригады, публично потребую выявления виновных и их наказания.

**Ситуация 5**

Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Каждый претендент отличается следующими качествами:

А- Первый стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.

Б. Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношения «невзирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.

В. Третий предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным.

Г. Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда стремится довести дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

**Ситуация б**

Вам предлагается выбрать себе заместителя. Кандидаты отличаются друг от друга следующими особенностями взаимоотношений с вышестоящим начальником:

А. Первый быстро соглашается с мнением или распоряжением начальника, стремится четко, безоговорочно и в установленные сроки выполнять все его задания.

Б. Второй может быстро соглашаться с мнением начальника, заинтересованно и ответственно выполнять все его распоряжения и задания, но только в том случае, если начальник авторитетен для него.

В. Третий обладает богатым профессиональным опытом и знаниями, хороший специалист, умелый организатор, но бывает неуживчив, труден в контакте.

Г. Четвертый очень опытный и грамотный специалист, но всегда стремится к самостоятельности и независимости в работе, не любит, когда ему мешают.

**Ситуация 7**

Когда вам случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке, во время отдыха, к чему вы более склонны:

А. Вести разговоры, близкие вам по деловым и профессиональным интересам.

Б. Задавать тон беседе, уточнять мнения по спорным вопросам, отстаивать свою точку зрения, стремиться в чем-то убедить других.

В. Разделять общую тему разговоров, не навязывать своего мнения, поддерживать общую точку зрения, стремиться не выделяться своей активностью, а только выслушивать собеседников.

Г. Стремиться не говорить о делах и работе, быть посредником в общении, быть непринужденным и внимательным к другим.

**Ситуация 8**

Подчиненный второй раз не выполнил ваше задание в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится.

Как следует поступить?

А. Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз.

Б. Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать за срыв рублем.

В. Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем. Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности работника на собрание коллектива.

Г. Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требовательность и контроль за его работой.
**Ситуация 9**

Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Как вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

А. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания.

Б. В интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, попытаюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

В. Обращусь к активу коллектива — пусть обратят внимание на его неправильное поведение и применят меры общественного воздействия.

Г. Попытаюсь разобраться в том, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, и только потом решу, как поступить.

**Ситуация 10**

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде всего установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перемен, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Прежде всего выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры по нормализации обстановки в коллективе; опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.

Г. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

**Ситуация 11**

В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок.

Как поступить в этой ситуации?

А. Посмотрю, кто из сотрудников меньше загружен, и распоряжусь: «Вы, Иванов, возьмете эту работу, а вы, Петров, поможете доделать другую».

Б. Предложу коллективу: «Давайте вместе подумаем, как выйти из создавшегося положения».

В. Попрошу членов актива коллектива высказать свои предложения, предварительно обсудив их с членами коллектива, затем приму решение.

Г. Вызову к себе самого опытного и надежного работника и попрошу его выручить коллектив, выполнив работу отсутствующего.

**Ситуация 12**

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа.

Что бы вы предприняли в первую очередь?

А. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.

Б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

В. Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше».

Г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

**Ситуация 13**

Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 ч. 15 мин. вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Как вы начнете беседу при встрече?

А. Независимо от своего опоздания сразу же потребую его объяснений об опозданиях на работу.

Б. Извинюсь перед подчиненным и начну беседу.

В. Поздороваюсь, объясню причину своего опоздания и спрошу его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

Г. В интересах дела отменю беседу и перенесу ее на другое время.

**Ситуация 14**

Вы работаете руководителем уже второй год. Молодой работник обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

— Почему на четыре?— спрашиваете вы.

— А когда женился Иванов, вы ему разрешили четыре,— невозмутимо отвечает работник и подает заявление. Вы подписываете заявление на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня.

Как вы поступите?

А. Сообщу о нарушении дисциплины вышестоящему начальнику, пусть он решит.

Б. Предложу подчиненному отработать четвертый день в выходной. Скажу: «Иванов тоже отрабатывал».

В. Ввиду исключительности случая (ведь люди женятся нечасто) ограничусь публичным замечанием.

Г. Возьму ответственность за его прогул на себя. Просто скажу:

«Так поступать не следовало». Поздравлю, пожелаю счастья.

**Ситуация 15**

Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать?

Как вы ответите на звонок?

А. «Действуйте согласно инструкции. Прочтите ее, она у меня на столе, и сделайте все, что требуется».

Б. «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся».

В. «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь».

Г. «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, срочно вызовите врача».

**Ситуация 16**

Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей производства о том, как лучше обращаться с подчиненными.

Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. Какая?

А. Первый: «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности».

Б. Второй: «Все это мелочи. Главное в оценке людей — это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено».

В. Третий: «Я считаю, что успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его».

Г. Четвертый: «Это правильно, но все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия».

**Ситуация 17**

Вы — начальник цеха. После реорганизации вам необходимо срочно перекомплектовать несколько бригад согласно новому штатному расписанию.

По какому пути вы пойдете?

А. Возьмусь за дело сам, изучу все списки и личные дела работников цеха, предложу свой проект на собрании коллектива.

Б. Предложу решить этот вопрос отделу кадров. Ведь это их работа.

В. Во избежание конфликтов предложу высказать свои пожелания всем заинтересованным лицам, создам комиссию по комплектованию новых бригад.

Г. Сначала определю, кто будет возглавлять новые бригады и участки, затем поручу этим людям подать свои предложения по составу бригад.

**Ситуация 18**

В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет.

Как вы поступите в данном случае?

А. Поговорю с этим человеком с глазу на глаз. Дам ему понять, что ему лучше уволиться по собственному желанию.

Б. Напишу докладную вышестоящему начальнику с предложением «сократить» эту единицу.

В. Предложу профгрупоргу обсудить эту ситуацию и подготовить свои предложения о том, как поступить с этим человеком.

Г. Найду для этого человека подходящее дело, прикреплю наставника, усилю контроль за его работой.

**Ключ**

|  |  |
| --- | --- |
| Номерситуации | Тип ориентации |
|   | Д | П | С | 0 |
| 1 | Г | Б | В | А |
| 2 | Б | А | Г | В |
| 3 | А | Г | В | Б |
| 4 | А | В | Б | Г |
| 5 | Б | А | Г | В |
| 6 | В | Б | Г | А |
| 7 | А | Г | Б | В |
| 8 | А | В | Б | Г |
| 9 | Б | В | Г | А |
| 10 | Г | Б | А | В |
| 11 | А | Б | Г | В |
| 12 | В | Г | Б | А |
| 13 | Г | Б | В | А |
| 14 | Б | В | Г | А |
| 15 | А | Г | В | Б |
| 16 | Б | А | В | Г |
| 17 | Г | В | А | Б |
| 18 | В | Г | А | Б |
| 19 | Г | В | А | Б |
| 20 | Г | В | Б | Д |

**Результат**

Подсчитайте количество набранных вами баллов по каждой позиции и определите полученные приоритеты личных ориентации в руководстве.

**Ориентация на дело (Д)**характеризует ваш уровень компетентности, способность к самостоятельному принятию решений, вашу личную продуктивность.

**Ориентация на отношения с людьми (П)**характеризует вашу воспитательную, гуманную направленность, умение делегировать полномочия, вовлекать членов коллектива в процесс принятия решений.

**Ориентация на официальную субординацию (О)**характеризует ваше стремление соблюдать внешние проявления деятельности руководителя, казаться руководителем, соблюдать большую дистанцию с подчиненными, сохранять авторитет любой ценой.

**Ориентация на себя (С)**характеризует ваше стремление реализовать себя в руководящей работе, добиться личных целей, стремление к самостоятельности и независимости.

Фонд оценочных средств для аттестации по итогам освоения дисциплины (Приложение 2)

**Вопросы к зачету по дисциплине.**

1. Психологическая компетентность сотрудника сервиса в индустрии моды и красоты .
2. Основные методы и источники получения психологических знаний.
3. Типология карьериста.
4. Виды карьерных стратегий.
5. Этапы профессиональной деятельности.
6. Выбор карьеры специалиста сферы сервиса в индустрии моды и красоты .
7. Начальный этап проф.деятельности. Моббинг персонала.
8. Психология карьерного успеха.
9. Психология ответственности и риска в карьере.
10. Способы поиска союзников в деловом общении.
11. Оптимизация межличностного общения сотрудника сервиса в индустрии моды и красоты.
12. Основные приемы организации делового сотрудничества.
13. Психология установления контакта с клиентом (приветствие, впечатление, доверие, внутреннее состояние клиента).
14. Выявление потребностей клиента и презентация услуг (конструирование вопросов, умение слушать, техники внушения, приемы привлечения внимания и аргументации).
15. Способы преодоления возражений клиента.
16. Способы ускорения продаж.
17. Основные правила неконтактного общения.
18. Психологическое здоровья как системный феномен.
19. Мотивация здоровья. Здоровье и счастье.
20. Психология стресса, его последствия и пути профилактики.
21. Профессиональные стрессы и конфликты в сервисной деятельности.
22. Психологические проблемы, расстройства, болезни: пути профилактики.
23. Помощь и самопомощь в экстремальных ситуациях.
24. Саморегуляция сотрудников сервиса в индустрии моды и красоты .
25. **Вклад дисциплины в формирование компетенций / составляющих компетенции**

|  |  |
| --- | --- |
| Формируемые компетенции | Виды учебной деятельности студентов, направленные на формирование компетенций\* |
| способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4); | - участие в ролевой игре, моделирующей основы профессиональной деятельности специалиста службы сервиса- выполнение и защита группового тематического портфолио, рефлексия работ одногруппников; |
| готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4); | * подготовка сообщений, докладов о современных методиках и технологиях службы сервиса с примерами их реализации;

составление рецензий (на статью, книгу, кинофильм, видеофильм, видеоурок) по проблеме, связанной с будущей профессиональной деятельностью |
| способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9) | * разработка образовательных технологий или их элементов (проектной, портфолио, информационной и др.)

- подготовка сообщений, доклада- участие в ролевой игре, моделирующей основы профессиональной деятельности специалиста службы сервиса в индустрии моды и красоты |

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

1.Елисеев О.П. Практикум по психологии личности. – СПб.: Питер, 2002.

2. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / Под. ред. А.А. Крылова, С.А. Маничева. – СПб., 2000.

3. Столяренко Л.Д. Основы психологии: Практикум. – Ростов-на-Дону, 1999.

4. Руденко А.М. Психологический практикум. Р-на-Дону, Феникс, 2010. – 492с.

5. Рамендик Д.М., Одинцова О.В. Психологический практикум. М., 2009, 192с.

1. Батаршев А.В. «Психодиагностика, способности к общению» Москва «Владос» - 2008.
2. Берн Эрик «Игры, в которые играют люди, люди которые играют в игры» Лениздат -2008.
3. Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. «Управленческая психология» Москва ИД «Форум» - Инфра – М 2007.
4. Лавриненко В.Н. «Социальная психология и этика делового общения» Москва изд. объединение «Юнита» 2007.
5. Немов Р.С. «Психология» Москва «Юрайт» 2009.
6. Немов Р.С. «Психология» Москва изд.центр «Владос» 2010.
7. Столяренко Л.Д. «Психология делового общения и управления» Ростов – на – Дону «Феникс» 2008.
8. Столяренко Л.Д. «Психология управления» Ростов – на – Дону «Феникс» 2007.
9. Щепкин Г.В. «Практическая психология менеджмента» Киев изд. «Украина» 2007.

 ***Дополнительная литература***

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. М., 2000.
2. Агеев В.С. Психология межгрупповых отношений. М., 2013.
3. Алифанов С.А. Основные направления анализа лидерства // Вопросы психологии. 2001. №3. С.90-97
4. Бобнева М.И. Социальные нормы и регуляция поведения. М., 2008.
5. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 2003.
6. Брудный А.А. К теории коммуникативного воздействия // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. М., 2005.
7. Бехретев В.М. Коллективная рефлексология: Избранные работы по социальной психологии. М., 2004.
8. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание. М., 2006.
9. Доценко Е. Психология манипуляции. М., 2006
10. Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение: повседневные практики. СПб., 2000.
11. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малой группе. Минск, 2000.
12. Кон И.С. Социология личности. М., 2007.
13. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. М., 2000.
14. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. СПб., 2011.
15. Лабунская В.А. Невербальное поведение. Ростов-на Дону, 2006.
16. Методология и методы социальной психологии / Под ред. Е.В. Шороховой. М., 2007.
17. Новиков В.В. Социальная психология: феномен и наука. М., 2008.
18. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб., 2000.
19. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории. М., 2011.
20. Петровская Л.А. Компетентность в общении. М., 2009.
21. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Индустриальная социальная психология. СПб., 2007.
22. Свенцицкий. А.Л. Социальная психология управления. С-П., 2006.

 **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы\***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *№ п/п* | *Название сайта* | *Электронный адрес* |
|  | Электронная библиотека Вook-stack | <http://book-stack.ru/> |
|  | Библиотека психологии | <http://about-psy.blogspot.com>/ |
|  | Практическая психология | <http://www.psycho.all.ru>  |
|  | Психея | <http://www.psycheya.ru/> |
|  | Библиотека по психологии | <http://psy-konsult.ru/library.html> |
|  | Психологический словарь | <http://psi.webzone.ru>  |
|  | Сайт психологической фирмы «Иматон» | <http://www.imaton.spb.su>  |
|  | Психологический сайт | http://flogiston.ru |
|  | Библиотека  | http://psylib.org.ua/books/index.html |
|  | Библиотека диагностических тестов, тестов он-лайн | http://www.psyportal.info|tests |
|  | Библиотека диагностических тестов, тестов он-лайн, статьи, вебинары | http://www.psytesty.ru …… http://www.azps.ru |
|  | Библиотека диагностических тестов, тестов он-лайн, развивающие методики, статьи | http://www.psynavigator.ru |
|  | Тесты профпригодности, развитие проф.компетентности | http://www.prof.labor.ruhttp://www.proforientator.ruhttp://www.working-paper.ru |

\*Указываются базы данных, информационно-справочные и поисковые системы необходимые для проведения конкретных видов занятий по дисциплине.

**Материально-техническое обеспечение дисциплины**

*Оборудование учебного кабинета*: Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета – стандартной аудитории на 25 чел. с компьютерным обеспечением. Раздаточный материал стимульного назначения. Предметные, иллюстративные материалы, используемые в процессе проведения диагностики и развивающей работы. Комплекты портфолио по предмету.

*Технические средства обучения:* Проектор, экран, компьютер в комплекте; возможно наличие электронной доски; ксероксная техника для тиражирования бланков диагностики и кейсовых материалов.

Разработала Сёмина М.В., к.пед.н., доцент кафедры психология образования ЗабГУ

«\_\_01\_\_\_»\_\_\_\_09\_\_2016 г.