

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Наталья Владимировна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 03.02.2021 09:53:21

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт** экономики предприятий  
**Кафедра** Коммерции, сервиса и туризма


**УТВЕРЖДЕНО**  
Ученым советом Университета  
(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины** Б1.В.ДВ.01.01 Психология и конфликтология в сервисе

**Основная профессиональная образовательная программа** 43.03.01 Сервис программа Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

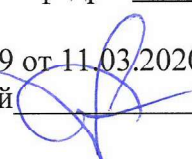
Методический отдел УМУ  
« 14 » \_\_\_\_\_ 20 20 г.

 / Калашникова /

Научная библиотека СГЭУ  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

 / \_\_\_\_\_ /

Рассмотрено к утверждению  
на заседании кафедры Коммерции, сервиса и  
туризма

(протокол №9 от 11.03.2020г.)  
Зав. кафедрой  / Д.В. Ралык /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Психология и конфликтология в сервисе входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Последующие дисциплины по связям компетенций: Современные маркетинговые коммуникации в сервисе, Современные межкультурные коммуникации, Системы бронирования и резервирования, Управление отношениями с потребителями, Покупательское поведение

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Психология и конфликтология в сервисе в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК УВ-3 - Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК УВ-3_ИДК1  Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.	ПК УВ3з1: Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.	ПК УВ3у1: Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.	ПК УВ3в1: Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.
ПК УВ-3_ИДК2  Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.	ПК УВ3з2: Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.	ПК УВ3у2: Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.	ПК УВ3в2: Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.
ПК УВ-3_ИДК3	ПК УВ3з3: Основы межличностного и	ПК УВ3у3: Соблюдать	ПК УВ3в3: Навыками организации устных и

<p>Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.</p> <p>Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.</p>	<p>делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p> <p>Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.</p>	<p>протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.</p> <p>Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.</p>	<p>письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p> <p>Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.</p>
--	---	--	---

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 1
Контактная работа, в том числе:	74.4/2.07
Занятия лекционного типа	36/1
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	31.6/0.88
Промежуточная аттестация	38/1.06
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы):	
Часы	144
Зачетные единицы	4

#### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 1
Контактная работа, в том числе:	18.4/0.51
Занятия лекционного типа	4/0.11
Занятия семинарского типа	12/0.33
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01

Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	118.6/3.29
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Психология и конфликтология в сервисе представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
	Практич. занятия						
1.	Теоретические основы психологии	18	18			15.0	ПК УВ-3_ИДК1, ПК УВ-3_ИДК2, ПК УВ-3_ИДК3
2.	Конфликтология в сервисе	18	18			16.6	ПК УВ-3_ИДК1, ПК УВ-3_ИДК2, ПК УВ-3_ИДК3
	Контроль	38					
	<b>Итого</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0.4</b>	<b>2</b>	<b>31.6</b>	

#### заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
	Практич. занятия						
1.	Теоретические основы психологии	2	6			60	ПК УВ-3_ИДК1, ПК УВ-3_ИДК2, ПК УВ-3_ИДК3
2.	Конфликтология в сервисе	2	6			58.6	ПК УВ-3_ИДК1, ПК

							УВ-3_ИДК2, ПК УВ-3_ИДК3
	Контроль	7					
	<b>Итого</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>0.4</b>	<b>2</b>	<b>118.6</b>	

## 4.2 Содержание разделов и тем

### 4.2.1 Контактная работа

#### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Теоретические основы психологии	лекция	Психология как наука и практическая деятельность
		лекция	Психические познавательные процессы
		лекция	Психические состояния и их регуляция
		лекция	Психология личности
		лекция	Психические свойства личности
		лекция	Социальная психология
		лекция	Психология профессионального развития
		лекция	Развитие профессиональных компетенций
		лекция	Основы психодиагностики
2.	Конфликтология в сервисе	лекция	Конфликтология как наука и практическая деятельность
		лекция	Понятие, сущность и классификация конфликтов
		лекция	Структура и динамика развития конфликта
		лекция	Управление конфликтами: предупреждение, регулирование, разрешение
		лекция	Стратегия и тактика поведения в конфликте
		лекция	Эффективные методы коммуникации в конфликтной ситуации

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Теоретические основы психологии	практическое занятие	Психология как наука и практическая деятельность
		практическое занятие	Психические познавательные процессы
		практическое занятие	Психические состояния и их регуляция

		практическое занятие	Психология личности
		практическое занятие	Психические свойства личности
		практическое занятие	Социальная психология
		практическое занятие	Психология профессионального развития
		практическое занятие	Развитие профессиональных компетенций
		практическое занятие	Основы психодиагностики
2.	Конфликтология в сервисе	практическое занятие	Конфликтология как наука и практическая деятельность
		практическое занятие	Понятие, сущность и классификация конфликтов
		практическое занятие	Структура и динамика развития конфликта
		практическое занятие	Управление конфликтами: предупреждение, регулирование, разрешение
		практическое занятие	Стратегия и тактика поведения в конфликте
		практическое занятие	Эффективные методы коммуникации в конфликтной ситуации

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

#### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Теоретические основы психологии	- подготовка доклада - тестирование
2.	Конфликтология в сервисе	- подготовка доклада - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

### 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

#### 5.1 Литература:

##### Основная литература

Психология в 2 ч. Часть 1. Общая психология : учебник для академического бакалавриата / Б. А. Сосновский [и др.] ; под редакцией Б. А. Сосновского. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 480 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-7512-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434535>

Психология в 2 ч. Часть 2. Социальная, возрастная, педагогическая психология : учебник для академического бакалавриата / Б. А. Сосновский [и др.] ; под редакцией Б. А. Сосновского. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 347 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-7513-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434536>

Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 154 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438916>

Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 395 с. — (Бакалавр. Специалист. Магистр). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/428322>

### **Дополнительная литература**

Немов, Р. С. Психология в 2 ч. Часть 1 : учебник для академического бакалавриата / Р. С. Немов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 243 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9196-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/445037>

Немов, Р. С. Психология в 2 ч. Часть 2 : учебник для академического бакалавриата / Р. С. Немов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 292 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9198-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434250>

Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 203 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425001>

Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для бакалавриата и магистратуры / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 351 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/420582>

### **5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

### **5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

### **5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

### **5.5. Специальные помещения**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
---	---



Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Психология и конфликтология в сервисе:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе  
Профессиональные компетенции (ПК):

ПК УВ-3 - Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПК УВ-3_ИДК1  Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.	Пороговый	ПК УВ3з1: Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.	ПК УВ3у1: Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.	ПК УВ3в1: Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.
ПК УВ-3_ИДК2  Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.	Базовый	ПК УВ3з2: Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.	ПК УВ3у2: Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.	ПК УВ3в2: Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.
ПК УВ-3_ИДК3  Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.  Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и	Повышенный	ПК УВ3з3: Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.  Основы деловых и	ПК УВ3у3: Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.  Проведение встреч, переговоров и	ПК УВ3в3: Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.  Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.

заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.		межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.	презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.	
--	--	--	---	--

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Теоретические основы психологии	ПК УВ-3_ИДК1, ПК УВ-3_ИДК2, ПК УВ-3_ИДК3	Оценка докладов, устный опрос, тестирование	Экзамен
2.	Конфликтология в сервисе	ПК УВ-3_ИДК1, ПК УВ-3_ИДК2, ПК УВ-3_ИДК3	Оценка докладов, устный опрос, тестирование	Экзамен

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

#### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Теоретические основы психологии	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль ощущений и восприятия в процессе обслуживания потребителей.</li> <li>2. Психология творческого мышления. Психология и развитие творческих способностей.</li> <li>3. Речевая культура в сервисной деятельности.</li> <li>4. Теория множественного интеллекта Х.Гарднера.</li> <li>5. Эмоциональный интеллект. Природа и сущность эмоций (по видам базовых эмоций).</li> <li>6. Эмоциональное выгорание: понятие, этапы, профилактика.</li> <li>7. Эмпатия в профессиональной деятельности специалиста в сфере сервиса.</li> <li>8. Стрессоустойчивость как компетенция специалиста в сфере сервиса.</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Стресс: понятие, виды, физиология, профилактика.</li> <li>10. Особенности обслуживания потребителей с различным типом характера.</li> <li>11. Мотивация в деятельности сервисного предприятия.</li> <li>12. Мотивы и цели: от постановки до достижения.</li> <li>13. Ценностные ориентации личности (по М.Рокичу, по Ш.Шварцу и др.)</li> <li>14. Коммуникативные способности и общение в сервисной деятельности.</li> <li>15. Групповое взаимодействие и командообразование в сервисной деятельности.</li> </ul>
Конфликтология в сервисе	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ конфликтной ситуации в деятельности сервисного предприятия.</li> <li>2. Агрессия: понятие, виды, формы взаимодействия и саморегуляции.</li> <li>3. Вина и ответственность в конфликте.</li> <li>4. Медиация как форма разрешения конфликта в профессиональной деятельности.</li> <li>5. Типология конфликтных личностей.</li> <li>6. Ненасильственное общение М.Розенберга.</li> <li>7. Использование транзактного анализа в конфликте</li> <li>8. Внутренняя демократия М.Шупбаха</li> <li>9. Психологическое айкидо М.Литвака</li> <li>10. Управление гневом</li> </ul>

### Вопросы для устного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы психологии	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Предмет психологии ее задачи и методы</li> <li>2. Психология в структуре современных наук</li> <li>3. Понятие о психике и ее эволюции</li> <li>4. Происхождение и развитие сознания человека</li> <li>5. Психологическая теория деятельности</li> <li>6. Психические процессы: ощущения</li> <li>7. Психические процессы: восприятие</li> <li>8. Психические процессы: Представление</li> <li>9. Психические процессы: Память</li> <li>10. Психические процессы: Воображение</li> <li>11. Психические процессы: Мышление</li> <li>12. Психические процессы: Речь</li> <li>13. Психические процессы: Внимание</li> <li>14. Психические процессы: Воля</li> <li>15. Психические процессы: Эмоции</li> <li>16. Понятие психических состояний, их классификация</li> <li>17. Общая характеристика состояний организма и психики</li> <li>18. Общее понятие адаптации человека</li> <li>19. Стресс: сущность, виды, динамика</li> <li>20. Регуляция эмоциональных состояний</li> <li>21. Цели и задачи психодиагностики</li> <li>22. Классификация методов психодиагностики</li> <li>23. Характеристика отдельных методов психодиагностики</li> </ul>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>24. Правила использования психодиагностических методик</li> <li>25. Общее понятие личности</li> <li>26. Взаимосвязь социального и биологического в личности</li> <li>27. Формирование и развитие личности</li> <li>28. Теории личности</li> <li>29. Понятие о направленности и мотивации личности</li> <li>30. Психологические теории мотивации</li> <li>31. Мотивированное поведение как характеристика личности</li> <li>32. Общая характеристика способностей человека</li> <li>33. Уровни развития способностей и индивидуальные различия</li> <li>34. Понятие темперамента</li> <li>35. Физиологические основы темперамента</li> <li>36. Психологические характеристики темперамента</li> <li>37. Понятие характера</li> <li>38. Классификации характера</li> <li>39. Формирование характера</li> <li>40. Сущность и содержание профессионального развития</li> <li>41. Этапы профессионального развития</li> <li>42. Кризисы личностного и профессионального развития</li> <li>43. Виды профессиональных компетенций</li> <li>44. Soft Skills: понятие, классификация, роль и профессиональном развитии</li> <li>45. Hard Skills: понятие, классификация, роль в профессиональном развитии</li> <li>46. Траектория профессионального развития</li> <li>47. Понятие, сущность и классификации групп в социальной психологии</li> <li>48. Эффекты социального взаимодействия и коммуникации</li> <li>49. Психология этнических и религиозных групп</li> <li>50. Общение и коммуникация</li> </ol>
<p>Конфликтология в сервисе</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Становление конфликтологии как науки</li> <li>2. Предмет и объект конфликтологии</li> <li>3. Сущность и специфика конфликта</li> <li>4. Классификация конфликтов</li> <li>5. Объективные и личностные элементы конфликта</li> <li>6. Причины конфликтов</li> <li>7. Функции конфликта</li> <li>8. Динамика конфликта</li> <li>9. Внутриличностный конфликт</li> <li>10. Межличностный конфликт</li> <li>11. Конфликты в организации</li> <li>12. Межгрупповой конфликт</li> <li>13. Политические конфликты</li> <li>14. Этнические конфликты</li> <li>15. Конфликтное поведение</li> <li>16. Типология конфликтных личностей</li> </ol>

	17. Стили поведения в конфликте 18. Профилактика и предупреждение конфликтов 19. Тактика разрешения конфликтов 20. Переговоры как способ разрешения конфликта 21. Роль руководителя в разрешении конфликтов 22. Эффективные методы коммуникации в конфликтной ситуации 23. Медиация как форма урегулирования конфликта 24. Манипуляции и сопротивление: причины и способы преодоления 25. Управление стрессами для предупреждения конфликтов
--	--

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС СГЭУ, <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>**

1. Ощущения — это:

- целостное отражение предметов, воздействующих на органы чувств
- отражение отдельных свойств предметов, воздействующих на наши органы чувств
- отражение прошлого опыта и запечатление, сохранение и воспроизведение чего-либо
- высшая форма отражательной деятельности, позволяющая понять сущность предметов и явлений

2. Восприятия — это:

- целостное отражение предметов, воздействующих на органы чувств
- отражение будущего, создание нового образа
- отражение прошлого опыта и запечатление, сохранение и воспроизведение чего-либо
- высшая форма отражательной деятельности, позволяющая понять сущность предметов и явлений

3. Память — это:

- целостное отражение предметов, воздействующих на органы чувств
- отражение отдельных свойств предметов, воздействующих на наши органы чувств
- отражение будущего, создание нового образа
- отражение прошлого опыта и запечатление, сохранение и воспроизведение чего-либо

4. Воображение — это:

- отражение отдельных свойств предметов, воздействующих на наши органы чувств
- отражение будущего, создание нового образа
- отражение прошлого опыта и запечатление, сохранение и воспроизведение чего-либо
- высшая форма отражательной деятельности, позволяющая понять сущность предметов и явлений

5. Мышление — это:

- целостное отражение предметов, воздействующих на органы чувств
- отражение будущего, создание нового образа
- отражение прошлого опыта и запечатление, сохранение и воспроизведение чего-либо
- высшая форма отражательной деятельности, позволяющая понять сущность предметов и явлений

6. Темперамент это:

- врожденные особенности человека, обуславливающие степень эмоциональной возбудимости и особенности приспособления к окружающей среде
- общие закономерности психики
- приобретенные особенности человека
- скорость реакции и адаптации к изменениям окружающей среды

7. Холерик — это:

- человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой

- человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением
- человек, обладающий быстрой реакцией, его поступки обдуманно
- человек со слабой нервной системой

8. Сангвиник — это:

- человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой
- человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением
- человек, обладающий быстрой реакцией, его поступки обдуманно.
- человек со слабой нервной системой

9. Флегматик — это:

- человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой
- человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением
- человек, обладающий быстрой реакцией, его поступки обдуманно
- человек со слабой нервной системой

10. Меланхолик — это:

- человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой
- человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением
- человек, обладающий быстрой реакцией, его поступки обдуманно
- человек со слабой нервной системой

11. Мотив — это:

- относительно законченные элементы деятельности
- то, на что направлена деятельность
- то, что побуждает человека к деятельности
- основная единица анализа деятельности

12. Действие — это:

- относительно законченные элементы деятельности
- то, на что направлена деятельность
- то, что побуждает человека к деятельности
- активное взаимодействие человеком со средой, в котором он достигает сознательно поставленной цели

13. Цель — это:

- относительно законченные элементы деятельности
- то, на что направлена деятельность
- то, что побуждает человека к деятельности
- результат когнитивного процесса

14. Поступок это:

- активное взаимодействие человеком со средой, в котором он достигает сознательно поставленной цели
- действия, выполняя которое, человек осознает его значение для других людей
- основная единица анализа деятельности
- относительно законченные элементы деятельности

15. Понятие, которое характеризует собою способ включения личности в существующую структуру общественного разделения труда.

- общение
- деятельность
- взаимодействие
- коммуникация

16. Это понятие выступает в качестве формы активного отношения субъекта к действительности, в качестве отношения, направленного на достижение сознательно поставленных целей,

связанного с созданием людьми общественно значимых ценностей и с освоением человеком общественного опыта.

- общение
- деятельность
- взаимодействие
- социальная перцепция

17. Состояние нужды в чем-либо, объективная необходимость в определенном внешнем благе, имеющая определенный объем и представленная психически, называется:

- потребностью
- мотивом
- эмоцией
- целью

18. Индивид-это:

- биологический вид
- отдельный человек как уникальное сочетание его врожденных и приобретенных свойств
- взрослый человек
- новорожденный

19. Аффект – это

- эмоциональный процесс невысокой интенсивности, образующий эмоциональный фон для протекающих психических процессов
- эмоциональный процесс человека отражающий субъективное оценочное отношение к реальным или абстрактным объектам
- информационный процесс средней продолжительности, отражающий субъективное оценочное отношение к существующим или возможным ситуациям
- эмоциональный процесс взрывного характера, характеризующийся кратковременностью и высокой интенсивностью, сопровождающийся резко выраженными двигательными проявлениями и изменениями в работе внутренних органов

20. Функция воли:

- функция мобилизации
- функция компенсации
- побудительная функция
- функция оценки

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы психологии	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Предмет психологии ее задачи и методы</li><li>2. Психология в структуре современных наук</li><li>3. Понятие о психике и ее эволюции</li><li>4. Происхождение и развитие сознания человека</li><li>5. Психологическая теория деятельности</li><li>6. Психические процессы</li><li>7. Понятие психических состояний, их классификация</li><li>8. Общая характеристика состояний организма и психики</li><li>9. Общее понятие адаптации человека</li><li>10. Стресс: сущность, виды, динамика</li><li>11. Регуляция эмоциональных состояний</li><li>12. Цели и задачи психодиагностики</li></ol>



	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Классификация методов психодиагностики</li> <li>14. Характеристика отдельных методов психодиагностики</li> <li>15. Правила использования психодиагностических методик</li> <li>16. Общее понятие личности</li> <li>17. Взаимосвязь социального и биологического в личности</li> <li>18. Формирование и развитие личности</li> <li>19. Теории личности</li> <li>20. Понятие о направленности и мотивации личности</li> <li>21. Психологические теории мотивации</li> <li>22. Мотивированное поведение как характеристика личности</li> <li>23. Общая характеристика способностей человека</li> <li>24. Уровни развития способностей и индивидуальные различия</li> <li>25. Понятие темперамента</li> <li>26. Физиологические основы темперамента</li> <li>27. Психологические характеристики темперамента</li> <li>28. Понятие характера</li> <li>29. Классификации характера</li> <li>30. Формирование характера</li> <li>31. Сущность и содержание профессионального развития</li> <li>32. Этапы профессионального развития</li> <li>33. Кризисы личностного и профессионального развития</li> <li>34. Виды профессиональных компетенций</li> <li>35. Soft Skills: понятие, классификация, роль и профессиональном развитии</li> <li>36. Hard Skills: понятие, классификация, роль в профессиональном развитии</li> <li>37. Траектория профессионального развития</li> <li>38. Понятие, сущность и классификации групп в социальной психологии</li> <li>39. Эффекты социального взаимодействия и коммуникации</li> <li>40. Общение и коммуникация</li> </ol>
<p>Конфликтология в сервисе</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Становление конфликтологии как науки</li> <li>2. Предмет и объект конфликтологии</li> <li>3. Сущность и специфика конфликта</li> <li>4. Классификация конфликтов</li> <li>5. Объективные и личностные элементы конфликта</li> <li>6. Причины конфликтов</li> <li>7. Функции конфликта</li> <li>8. Динамика конфликта</li> <li>9. Конфликты в организации</li> <li>10. Конфликтное поведение</li> <li>11. Типология конфликтных личностей</li> <li>12. Стили поведения в конфликте</li> <li>13. Профилактика и предупреждение конфликтов</li> <li>14. Тактика разрешения конфликтов</li> </ol>

	15. Переговоры как способ разрешения конфликта 16. Роль руководителя в разрешении конфликтов 17. Эффективные методы коммуникации в конфликтной ситуации 18. Медиация как форма урегулирования конфликта 19. Манипуляции и сопротивление: причины и способы преодоления 20. Управление стрессами для предупреждения конфликтов
--	--

**6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации**

**Шкала и критерии оценивания**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы</b>
<b>«отлично»</b>	ПК УВ-3_ИДК3
<b>«хорошо»</b>	ПК УВ-3_ИДК2
<b>«удовлетворительно»</b>	ПК УВ-3_ИДК1
<b>«неудовлетворительно»</b>	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне