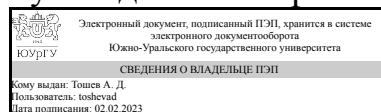


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



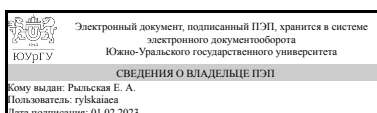
А. Д. Тошев

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.13 Психология  
для направления 43.03.01 Сервис  
уровень Бакалавриат  
форма обучения заочная  
кафедра-разработчик Психология управления и служебной деятельности

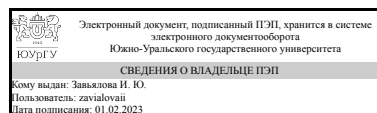
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

Зав.кафедрой разработчика,  
д.психол.н., доц.



Е. А. Рыльская

Разработчик программы,  
к.психол.н., доцент



И. Ю. Завьялова

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель: сформировать и развить компетенции, которые позволят в будущем наиболее эффективно осуществлять профессиональную деятельность, с учетом знаний из области психологии, используя приемы и формы психологии делового общения.

Задачи: 1) сформировать представления о наиболее значимых особенностях психологии делового общения (о психологических принципах, видах и средствах делового общения; о структуре и принципах коммуникации; о структуре малой группы (коллектива) и психологических особенностях взаимодействия в коллективе; о психологических причинах и видах конфликтов, о методах управления конфликтами). 2) сформировать умения: применять знания по психологии в своей деятельности; строить межличностные отношения в соответствии с психологическими принципами; устанавливать эффективные отношения в коллективе; предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации. 3) сформировать навыки владения психологическими технологиями во взаимодействии с другими людьми; приемами противостояния манипулятивным воздействиям; навыками профилактики, нейтрализации и разрешения межличностных конфликтов.

## Краткое содержание дисциплины

Психология профессионального взаимодействия. Деловое общение как социально-психологический феномен. Восприятие и понимание в деловом общении.

Коммуникации в деловом взаимодействии. Вербальные и невербальные средства в деловом общении. Взаимодействие в процессе делового общения Психологическое влияние в процессе делового общения. Деловое взаимодействие в коллективе.

Конфликты в деловом общении.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека Умеет: устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности Имеет практический опыт: регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает: психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей

	<p>управления временем</p> <p>Умеет: использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности</p> <p>Имеет практический опыт: развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста</p>
--	--

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
<p>1.О.29 Сервисология,</p> <p>1.О.14 Психодиагностика,</p> <p>1.Ф.05 Этика профессиональной деятельности</p>	<p>1.О.24 Проектирование процесса оказания услуг,</p> <p>1.О.10 Менеджмент,</p> <p>1.Ф.03 Предпринимательская деятельность</p>

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.14 Психодиагностика	<p>Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики</p> <p>Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности</p> <p>Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей</p>
1.Ф.05 Этика профессиональной деятельности	<p>Знает: Принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, Принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов, о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей, принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов</p> <p>Умеет: Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального</p>

	<p>взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия. Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности, Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности. Работая в коллективе, учитывать социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе, толерантно воспринимать эти различия. Работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности Имеет практический опыт: Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности, Приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности</p>
1.О.29 Сервисология	<p>Знает: правила и технику безопасности обслуживания потребителей , понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека Умеет: применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей , эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителей, критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей</p>

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		4	
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72	
<i>Аудиторные занятия:</i>	8	8	
Лекции (Л)	4	4	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	59,75	59,75	
Изучение литературы в соответствии с содержанием курса.	24	24	
Подготовка к практическим занятиям	25,75	25,75	
Подготовка к зачету	10	10	
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет	

## 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Понятие, виды и структура делового общения	4	2	2	0
2	Психологическое влияние в процессе делового общения	2	0	2	0
3	Деловое взаимодействие в коллективе	2	2	0	0

### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Общение как социально-психологический феномен	2
7	3	Деловое взаимодействие в коллективе. Конфликты в деловом общении	2

### 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Методы и приемы эффективной вербальной и невербальной коммуникации	2
2	2	Методы и приемы психологического воздействия	2

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Изучение литературы в соответствии с содержанием курса.	ПУМД, осн.лит. 1, 2; доп.лит. 1, 2, 3; ЭУМД: 1, 2, 3.	4	24
Подготовка к практическим занятиям	ПУМД, осн.лит. 1, 2; доп.лит. 1, 2, 3; ЭУМД: 1, 2, 3.	4	25,75
Подготовка к зачету	ПУМД, осн.лит. 1, 2; доп.лит. 1, 2, 3; ЭУМД: 1, 2, 3.	4	10

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	4	Текущий контроль	Контрольное мероприятие по разделу 1	10	5	Устный опрос и обсуждение по вопросам промежуточной аттестации (раздел 1). Для ответа на вопросы и их обсуждения студенту предлагается ответить на вопрос по разделу курса. Правильный полный ответ на вопрос соответствует 5 баллам. Правильный, но недостаточно полный ответ или частично правильный ответ (с небольшими замечаниями) соответствует 4 баллам. Частично правильный ответ (с существенными замечаниями) соответствует 3 баллам. Неправильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Попытка ответа на вопрос - 1 балл. Отсутствие ответа на вопрос - 0 баллов.	зачет
2	4	Текущий контроль	Восприятие в деловом общении	5	5	Правильный ответ при выполнении задания соответствует 5 баллам. Правильный, но недостаточно полный ответ при выполнении задания (с небольшими замечаниями) соответствует 4 баллам. Частично правильный ответ при выполнении задания (с существенными замечаниями) соответствует 3 баллам. Существенные ошибки в ответе при выполнении задания, связанные с отсутствием понимания изучаемого материала - 2 балла. Попытка ответа при выполнении	зачет

						задания при не правильном понимании задания - 1 балл. Отсутствие ответа на вопрос - 0 баллов.	
3	4	Текущий контроль	Психологическое тестирование 1	5	5	Правильный ответ при выполнении задания соответствует 5 баллам. Правильный, но недостаточно полный ответ при выполнении задания (с небольшими замечаниями) соответствует 4 баллам. Частично правильный ответ при выполнении задания (с существенными замечаниями) соответствует 3 баллам. Существенные ошибки в ответе при выполнении задания, связанные с отсутствием понимания изучаемого материала - 2 балла. Попытка ответа при выполнении задания при не правильном понимании задания - 1 балл. Отсутствие ответа на вопрос - 0 баллов.	зачет
4	4	Текущий контроль	Психологическое тестирование 2	5	5	Правильный ответ при выполнении задания соответствует 5 баллам. Правильный, но недостаточно полный ответ при выполнении задания (с небольшими замечаниями) соответствует 4 баллам. Частично правильный ответ при выполнении задания (с существенными замечаниями) соответствует 3 баллам. Существенные ошибки в ответе при выполнении задания, связанные с отсутствием понимания изучаемого материала - 2 балла. Попытка ответа при выполнении задания при не правильном понимании задания - 1 балл. Отсутствие ответа на вопрос - 0 баллов.	зачет
5	4	Промежуточная аттестация	Итоговое тестирование по результатам освоения дисциплины	-	40	Промежуточная аттестация включает проведение тестирования. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Тест состоит из 40 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 40 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное баллов за промежуточную аттестацию – 40.	зачет

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид	Процедура проведения	Критерии
-----	----------------------	----------

промежуточной аттестации		оценивания
зачет	<p>Промежуточная аттестация включает проведение тестирования. Контрольное мероприятие промежуточной аттестации проводятся во время недели предаттестационных консультаций. Тест состоит из 40 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 40 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное баллов за промежуточную аттестацию – 40. Возможно получение зачета по итогам текущей работы в течение семестра, в том случае если студент выполнил более 60% курса.</p>	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

### 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
УК-3	Знает: основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека	+				+
УК-3	Умеет: устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности		+			++
УК-3	Имеет практический опыт: регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности		+			++
УК-6	Знает: психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем	+				+
УК-6	Умеет: использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности		+			+
УК-6	Имеет практический опыт: развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста	+		+		+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил.
2. Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Текст] учеб. пособие для специальностей 100202 (230500) "Социал.-культур. сервис и туризм", 100110 (230600) "Домоведение" вузов региона Н. А. Коноплева ; Рос. акад. образования, Моск. психолого-социал. ин-т. - М.: Флинта : Московский психолого-социальный институт, 2008. - 406, [1] с.

#### б) дополнительная литература:



1. Психология и этика делового общения [Текст] учеб. для вузов В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко и др.; под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 415 с.
2. Социальная психология и этика делового общения [Текст] Учеб. пособие для вузов Всерос. заоч. фин.-экон. ин-т ; В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, Н. А. Нартов и др.; под ред. В. Н. Лавриненко. - М.: Культура и спорт: ЮНИТИ, 1995. - 159,[2] с. ил.
3. Кузин, Ф. А. Культура делового общения Практик. пособие Ф. А. Кузин. - М.: Ось-89, 2003. - 319 с. ил.

*в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

1. Личность. Культура. Общество : междунар. журн. соц. и гуманитар. наук / Рос. акад. наук, Ин-т философии; Нац. акад. наук Беларуси, Ин-т социологии; Нац. акад. наук Украины, Ин-т мир. экон. и междунар. отношений
2. Человек : ил. науч.-попул. журн. / Рос. акад. наук, Ин-т человека
3. Психология: журнал Высшей школы экономики / Нац. исслед. ун-т "Высш. шк. экономики"
4. Мир психологии : науч.-метод. журн. / Рос. акад. образования, Моск. психол.-социал. ин-т
5. Психологический журнал / Рос. акад. наук, Ин-т психологии РАН
6. Вопросы психологии : науч. журн. / Рос. Акад. образования, Коллектив ред.

*г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Паршукова Л.П., Морозова С.В., Постовалова А.И. Психология делового общения: Учебное пособие. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2004. – 140 с.

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

1. Паршукова Л.П., Морозова С.В., Постовалова А.И. Психология делового общения: Учебное пособие. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2004. – 140 с.

### **Электронная учебно-методическая документация**

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Харламова, Т.М. Психология влияния: Курс лекций. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2008. — 112 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/2439">http://e.lanbook.com/book/2439</a> — Загл. с экрана.
2	Методические пособия для преподавателя	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Ефимова, Д.В. Психология делового общения. [Электронный ресурс] / Д.В. Ефимова, Л.И. Найдёнова, В.В. Белолипецкий. — Электрон. дан. — Пенза : ПензГТУ, 2013. — 232 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/62641">http://e.lanbook.com/book/62641</a>
3	Основная литература	Электронно-	Ефимова, Д.В. Психология делового общения.

		библиотечная система издательства Лань	[Электронный ресурс] / Д.В. Ефимова, Л.И. Найдёнова, В.В. Белолипецкий. — Электрон. дан. — Пенза : ПензГТУ, 2013. — 232 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/62641">http://e.lanbook.com/book/62641</a>
4	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/44292">http://e.lanbook.com/book/44292</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	202 (3г)	Компьютер (Microsoft-Windows(бессрочно), Microsoft-Office(бессрочно)), проектор, экран, мышь
Самостоятельная работа студента		Компьютер с доступом к сети интернет
Практические занятия и семинары	464 (Л.к.)	Основное оборудование