



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

*Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин*

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

*Психологический практикум*

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

**Форма обучения – очная**

**Находка 2016**

ФОС составлен: Марин Е.Б., канд. ист. наук, доцент кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой  Шумейко М.В.

# ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Психологический практикум»

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Содержание и разновидности внешнего облика человека	4	ПК-9	Темы практических занятий Типовые тестовые задания Вопросы к зачету
3	Составляющие коммуникации.	4	ПК-9	Темы практических занятий Типовые тестовые задания Вопросы к зачету
4	Поведение человека как проявление отношения	4	ПК-9	Темы практических занятий Типовые тестовые задания Вопросы к зачету
5	Поведение с потребителем услуг	4	ПК-9	Темы практических занятий Типовые тестовые задания Вопросы к зачету
6	Влияние внешнего облика продавца на личность потребителя	4	ПК-9	Темы практических занятий Типовые тестовые задания Вопросы к зачету
7	Психологический конфликт	4	ПК-9	Темы практических

				занятий Типовые тестовые задания Вопросы к зачету
8	Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия	4	ПК-9	Темы практических занятий Типовые тестовые задания Вопросы к зачету

### 1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания	
		Традиционная	Баллы		
<b>Знания:</b>	механизмы восприятия человека человеком в процессе межличностного общения и взаимодействия; особенности проявления личностных качеств в общении; специфику конфликтных ситуаций в сфере социокультурного сервиса и способы разрешения конфликтной ситуации	Отлично	Зачтено	91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
<b>Умения:</b>	свободно пользоваться научной терминологией, основным понятийным аппаратом; интерпретировать вербальные и невербальные характеристики делового общения и взаимодействия в сфере социокультурного сервиса				
<b>Владение:</b>	навыками анализа конфликта, выбора соответствующих оптимальных стратегий и тактик поведения в конфликте; навыками диагностики и психокоррекции конфликтных личностей; навыками диагностики индивидуальных личностных особенностей потребителей социокультурных услуг				
<b>Знает</b>	механизмы восприятия человека человеком в процессе межличностного общения и взаимодействия; особенности проявления личностных качеств в общении; специфику конфликтных ситуаций в сфере социокультурного сервиса и способы разрешения конфликтной ситуации	Хорошо	Зачтено	76-90	

Умеет	свободно пользоваться научной терминологией, основным понятийным аппаратом; интерпретировать вербальные и невербальные характеристики делового общения и взаимодействия в сфере социокультурного сервиса				недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Владеет	навыками анализа конфликта, выбора соответствующих оптимальных стратегий и тактик поведения в конфликте; навыками диагностики и психокоррекции конфликтных личностей; навыками диагностики индивидуальных личностных особенностей потребителей социокультурных услуг	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Знает	механизмы восприятия человека человеком в процессе межличностного общения и взаимодействия; особенности проявления личностных качеств в общении; специфику конфликтных ситуаций в сфере социокультурного сервиса и способы разрешения конфликтной ситуации				
Умеет	свободно пользоваться научной терминологией, основным понятийным аппаратом; интерпретировать вербальные и невербальные характеристики делового общения и взаимодействия в сфере социокультурного сервиса	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Владеет	навыками анализа конфликта, выбора соответствующих оптимальных стратегий и тактик поведения в конфликте; навыками диагностики и психокоррекции конфликтных личностей; навыками диагностики индивидуальных личностных особенностей потребителей социокультурных услуг				

## 2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра,

в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

### 3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

#### 3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

#### 3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Психологический практикум» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

### 3.3 Рекомендации по оцениванию результатов индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию Вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

### 3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично»– 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» –9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно»—4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

#### 4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

##### Темы практических занятий

###### **Занятие 1. Содержание и разновидности внешнего облика человека**

1. Признаки телесной конституции и особенности речи людей с характерами разных типов.

2. Телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека.

Занятие, которое вводит студента в специфику данного предмета. Почему так важно понимать людей, основы понимания людей, как развить свое умение понимать людей. Проводятся группа тестов по теме «Как хорошо я понимаю людей?».

###### **Занятие 2. Составляющие коммуникации. Язык тела и профессиональный имидж.**

Занятие нацелено на формирование профессионального кинетического имиджа. Проводится в виде упражнений и игровых ситуаций. Понятие кинетического имиджа; профессиональный язык тела; жесты проявления лидерства, власти и подчинения; кинетика головы; психология презентации «нужной» кинетики в деловых ситуациях; прием и собеседование при устройстве на работу. Проводятся тестовые упражнения: «Ваш деловой имидж», «Ваша система ценностей и цели в деловой сфере», «Значение контекста», «Исполнение роли».

###### **Занятие 3. Поведение человека как проявление отношения**

Первое впечатление. Лицо и интерпретация мимики и взгляда в общении. Данное занятие дает представление об кинетических выражениях лица и возможные интерпретации при общении. Основные и дополнительные выражения лица; эмоции и установки как предмет сообщения; различные модели и способы визуального контакта. Проводятся ситуативные игры: «Ситуация с незнакомыми людьми», «Ситуация с коллегами», «Воздействие визуального контакта». Тестовые упражнения: «Толкование выражений лица», «Что говорит взгляд», «Понимание кода выражения лица».

###### **Занятие 4. Поведение с потребителем услуг.**

Открытый и скрытый язык жеста. Цель занятия научить студента читать человека по его жестике. Приветствие и прощание; рукопожатие; открытые и закрытые жесты; лож и неискренность; жесты и манера поведения; руки как источник персонифицированной личности. Тесты: «О чем говорят пальцы», «Стороны ладони», «Сигналы рук: поддержка или помеха».

###### **Занятие 5. Влияние внешнего облика продавца на личность потребителя**

Формирование кинетического имиджа через позу, осанку и походку. Занятие направлено на понимание партнера через язык тела. Эффект ореола; открытый и скрытый язык тела; внешняя поза и внутренняя позиция; манера сидеть; ноги как сигнал отношения к партнеру; сочетание или зеркальное отражение. Упражнение: «Выбор правильной осанки», «Чтение мыслей по фигуре», «Самопрезентация через телодвижение». Тест «Понимание кода языка тела».

Голос несет большую информацию и может многое сказать о вашем состоянии. Темп, скорость, ритм, тон, громкость, пауза как составляющие кинетического имиджа; жесты, дающие впечатления эффективного и неэффективного слушания; язык тела и телефон. Упражнение: «Выдох», «Ваш образ по телефону». Тестовые задания: «Выражения внимания», «Понимание речевого и голосового кода».

Способ, каким мы используем окружающее нас пространство и среду, в которой находимся, может сообщить о личности и установках. Жесты территориальности и собственности; интерпретация пространства общения; пространство власть и статус; касание как средство коммуникации; язык предметов и места. Упражнение: «Соперничество и сотрудничество», «Варианты выбора места», «Зоны и дистанции».

### **Занятие 6. Психологический конфликт**

Поведение личности в конфликте. Основные модели поведения личности в конфликте. Типы конфликтных личностей. Самодиагностика конфликтности личности.

Стратегии поведения в конфликте. Технологии регулирования конфликтов. Оценка глубины конфликта. Алгоритм деятельности в процессе управления конфликтами.

Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. Внутриличностные конфликты: понятие, основные психологические концепции. Классификация внутриличностных конфликтов. Формы проявления. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.

### **Занятие 7. Социально-психологический тренинг общения.**

Задачи тренинга

- расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения;
- отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
- овладение навыками эффективного слушания;
- активизация процесса самопознания и самоактуализации;
- расширение диапазона творческих способностей;

## **ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАЧИ**

В каждом вопросе выберите один из вариантов правильного ответа.

1. Психология – это ... а) совокупность прикладных психологических знаний, умений и навыков, связанных с оказанием человеку психологической помощи в исправлении его психологии или поведения б) область теоретических знаний и совокупность практических методов психологического воздействия на больных людей с целью избавления их от разного рода заболеваний в) область науки, изучающая закономерности развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности

г) область исследований, изучающая наследственный характер некоторых психических и поведенческих явлений, их зависимость от генотипа

2. Психологическая установка, в соответствии с которой человек предпочитает добиться своих целей и желаний вопреки воле других, несмотря ни на какие угрозы, обвинения или обиды – ...

а) «я выиграл — ты проиграл»

б) «ты выиграл — я проиграл»

в) «ты выиграл – я выиграл»

г) «ты проиграл – я проиграл»

3. Аутопсихологическая компетентность прежде всего предполагает ...

а) умение изучать другого человека

б) умение изучать себя

в) знание своего дела

г) наличие способностей к усвоению культурных норм

4. Врачи, учителя, психологи-практики, юристы, социологи относятся к профессиям типа ... а) «человек — знаковая система»

б) «человек — художественный образ»

в) «человек — техника»

г) «человек — человек»

5. Аффiliation (личностное качество специалиста сферы социально- культурного сервиса и туризма) предполагает наличие ...

- а) гордости своей профессией
  - б) умения проявлять упорство и выполнять намеченные планы
  - в) потребности в установлении и сохранении добрых взаимоотношений с людьми
  - г) умения увидеть положительное во всех людях и во всех ситуациях
6. Специфику учения Б. Скиннера составляет ...
- а) безусловнорефлекторное поведение
  - б) условнорефлекторное поведение
  - в) оперантное поведение
7. Жесты, выражающие внутреннее состояние человека – ...
- а) «количественные» жесты
  - б) «он-жесты»
  - в) «жесты защиты»
  - г) «я-жесты»
8. Внешняя речь включает ...
- а) монологическую и диалогическую речь
  - б) устную и письменную речь
  - в) внутреннюю
  - г) диалог и монолог
9. Информативность речи зависит от ...
- а) ценности сообщаемых в ней фактов и от способности её автора к сообщению
  - б) её смыслового содержания, её языковых особенностей, соотношения между её сложностью и уровнем развития слушателей
  - в) ясности и отчётливости произношения, правильной интонации, умения пользоваться словами и выражениями переносного и образного значения
10. Матрицы, образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций – ... ) знаковые системы
- б) социальные стереотипы
  - в) социальные роли
  - г) значения
11. Примером вербальной пассивной прямой формы агрессии может выступать ...
- а) отказ от выполнения необходимых задач (освободить проход)
  - б) избиение
  - в) бойкот
  - г) отказ от пояснений
12. Всякие преувеличения в почерке указывают ...
- а) на стремление человека выделиться, обратить на себя внимание
  - б) на самодовольство, хвастливость, ограниченность человека
  - в) на изворотливость, хитрость и умение приспосабливаться
  - г) на твердость, настойчивость и конфликтность человека
13. К организационным методам исследования в психологии относятся ...
- а) анализ продуктов деятельности, биографические методы
  - б) сравнительный метод, комплексный метод, лонгитюдный метод
  - в) наблюдение и самонаблюдение
  - г) структурный и генетический методы
14. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук указывает на ...
- а) безразличие
  - б) сильное волнение;
  - в) желание главенствовать;
  - г) напоминание о неравенстве.
15. Поза «рука у щеки», наклон головы набок, манипуляции с очками, поглаживание переносицы – ...
- а) кластер самоконтроля
  - б) кластер потери интереса
  - в) кластер открытости
  - г) кластер раздумья и критической оценки

16.Постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний – ...

- а) каузальная атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) аттракция

17.Стереотипизация – ...

- а) объяснение, обоснование в условиях дефицита информации поведения клиента
- б) первично полученная информация о новом клиенте закрепляется в качестве основной и преобладает над последующей информацией
- в) заранее созданный кем-то образ мешает видеть действительные черты человека
- г) восприятие и оценка клиента, которая осуществляется в соответствии с предшествующим опытом

18.К морфологическим параметрам невербального общения относят ... а) внешность человека

- б) прикосновение в ситуации общения
- в) форму одежды, аксессуары и т.д.
- г) внешние проявления человеческих чувств и эмоций

19.К умениям говорить не относится ...

- а) свободное владение языком
- б) изложение доступным языком
- в) ориентировка на реакцию слушателя
- г) повышенный тон голоса

20.Метод целенаправленного, аргументированного воздействия на сознание клиента через обращение к его собственному критическому суждению – ...

- а) заражение
- б) убеждение
- в) подавление
- г) подражание

21.Психологи рассматривают конфликт как ...

а) естественное условие взаимодействия людей, в основе которого лежат противоречия, существенные различия между интересами и ценностями субъектов социальных связей на соответствующем этим различиям эмоциональном

б) универсальный способ взаимодействия сложных систем, преодоления противоречий и ограничений в любой сфере, где осуществляются контакты между отдельными людьми и их сообществами

в) предельное обострение противоречий, столкновение и противоборство, вызываемые противоположностью, несовместимостью интересов и позиций личностей, социальных групп, слоев, классов, наций, государств

22.Тип конфликта, который выражается в борьбе за ограниченные ресурсы или в столкновении людей с разным характером, темпераментом, интересами, взглядами, ценностями, манерами поведения – ...

- а) конфликт между личностью и группой
- б) внутриличностный конфликт
- в) межличностный
- г) межгрупповой конфликт

23.К причинам конфликтов в сфере социальной работы не относят ...

- а) неудовлетворительная коммуникация
- б) нецелесообразный контроль
- в) взаимозависимость обязанностей
- г) сильная эргономичность рабочих мест

24. Стратегия поведения в конфликте, сущность которой заключается в поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон – ...

- а) соперничество
- б) сотрудничество
- в) компромисс
- г) избегание

25. Тип конфликтной личности, которая обладает следующими характеристиками: импульсивен, недостаточно контролирует себя, поведение такого человека плохо предсказуемо, ведет себя вызывающе, агрессивно, часто в за- пале не обращает внимания на общепринятые нормы общения, характерен высокий уровень притязаний; несамокритичен – ...

- а) неуправляемый
- б) ригидный
- в) демонстративный
- г) сверхточный

26. Механизм психологической защиты, сущность которого заключается в приписывании другому человеку или объекту собственных качеств, намерений, желаний – ...

- а) идентификация
- б) проекция
- в) рационализация
- г) отрицание

27. Техника, применяемая в случае неудачи, сущность которой заключается в снижении значимости цели, которую трудно или невозможно достичь – ...

- а) обесценивание объекта
- б) коррекция ожиданий и надежд
- в) акцептация ситуации
- г) позитивное толкование своей ситуации

28. Сфера, в которой не применяется аутогенная тренировка – ...

- а) нарушение сна
- б) эмоциональная неустойчивость
- в) алкоголизм и некоторые другие вредные привычки
- г) учеба

29. Психотехнология рефбинга заключается в ...

- а) применении интенсивного дыхания
- б) применении гипноза
- в) применении самовнушения
- г) применении активных достижений

30. Релаксация основана на ...

- а) глубоком и медленном дыхании
- б) сосредоточении мыслей
- в) сохранении здоровья
- г) сознательном расслаблении мышц

**5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – зачёт.

### **Примерный перечень вопросов к зачёту:**

1. Общение как основное содержание профессиональной деятельности в сфере социально- культурного сервиса.
2. Вербальная коммуникация в процессе делового общения.
3. Невербальная коммуникация, ее особенности в процессе общения.
4. Барьеры коммуникации в общении специалиста по сервису.
5. Социально-перцептивная сторона в профессиональном общении.
6. Основные механизмы познания человека в общении.
7. Эффекты межличностного восприятия.
8. Роль взаимодействия в процессе общения.
9. Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к кому-либо.
10. Внутренние и внешние факторы, обуславливающие поведение человека.
11. Влияние морфологических особенностей человека на его внешнее поведение.
12. Типологические особенности личности и внешнее поведение человека.
13. Особенности мимики, жестов, выражения глаз как внешние проявления психического состояния человека.
14. Положительные и отрицательные эмоциональные реакции клиента и особенности их диагностики.
15. Влияния внешнего облика работника социально-культурного сервиса на личность потребителя.
16. Формирование имиджа специалиста по социально-культурному сервису.
17. Влияние речевого поведения работника социально-культурного сервиса на личность потребителя.
18. Статусно-ролевые и межличностные отношения с клиентом в профессиональном взаимодействии.
19. Психологические приемы влияния специалиста на потребителя услуг.
20. Психологические основы воздействия на клиента.
21. Стресс и состояние готовности к деятельности.
22. Типы конфликтных личностей.
23. Основные модели и стратегии поведения личности в конфликте.
24. Формы проявления и способы разрешения внутличностных конфликтов.
25. Профессионально – значимые качества специалиста в сфере социально-культурного сервиса.
26. Коммуникативная компетентность специалиста по социально-культурному сервису.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

#### **а) основная литература**

1. Ступницкий В. П. Психология [Электронный ресурс]: учебник / В. П. Ступницкий, О. И. Щербакова В. Е. Степанов. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 519 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229399>
2. Общая психология. Тексты: В 3 томах. Том. 1. Введение. Книга 1 [Электронный ресурс] / М.: Когито-Центр, 2013. - 640 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=145006>
3. Коноплева Н.А., Метляева Т.В. Игровая модель формирования имиджа личности в социокультурном контексте.- Владивосток: Дальнаука, 2012
4. Бродская Т.А. Профилактика наркомании в молодежной среде. /под ред. Т.А.Бродской.-Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2012
5. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - 2012, М. : Альфа-М

: НИЦ Инфра-М - (Профиль)

6. Имиджелогия: учебное пособие / Н.В. Ушакова, А.Ф. Стрижова. - 3-е изд., испр. - М. : Дашков и К, 2012. - 264 с. : ил.; 60x84/16. - (Учебные издания для бакалавров)

7. Основы этики и эстетики : уч.пос. для ссузов / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - 3-е изд. - 2012, М. : КноРус

8. Этика и психология делового общения сфера сервиса: Учебное пособие / А.Д. Барышева Ю.А. Матюхина Н.Г. Шередер. - ПРОФИЛЬ. Гриф / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина и др.. - 2013, М.: Альфа-М : ИНФРА-М - (Профиль).

#### **б) дополнительная литература**

1. **Цветков В. Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Л. Цветков. - М.: Юнити-Дана, 2013. - 184 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984>**

2. Сервисная деятельность: Уч./ Г.А.Резник, А.И.Маскаева и др.-М.:НИЦ Инфра-М,2013-202с.

3. Менеджмент - твоя работа. Действуй на опережение!: Учеб. / Л.Д.Гительман - М.: ИНФРА-М, 2012 - 544с.

#### **б) Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»**

##### **а) Полнотекстовые базы данных**

1. Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].
2. Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

##### **б) Интернет ресурсы**

1. Информация о международном этикете и манерах <http://www.cyborlink.com>
2. Образовательный ресурсный центр <http://www.ethicscenter.ru/>
3. Сайт «Деловой этикет»: <http://www.delovoi-etiket.info/>