

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 19.07.2022 14:57:11  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена  
на заседании кафедры

26.11.2021 г.  
протокол № 4  
Зав. кафедрой Заборова Е.Н.

Утверждена  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования  
15 декабря 2021 г.  
протокол № 4  
Председатель Карх Д.А.  
(подпись)



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Психологический практикум
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	очная
Год набора	2022
Разработана:	
Доцент, к.п.н.	
Жданова Н.Е.	

Екатеринбург  
2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>11</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>11</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>12</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование у студентов психологической культуры, профессиональных компетенций, основывающихся на теоретических и практических психологических знаниях, обеспечивающих решение профессиональных задач

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 3						
Зачет	108	40	20	20	68	3

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИД-1.ПК-5 Знать: принципы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.
	ИД-2.ПК-5 Уметь: обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.

ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИД-3.ПК-5 Иметь навыки: организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.
---	--

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			<b>Семестр 3</b>		<b>108</b>		
Тема 1.	Основные направления психологического исследования	18	2		2	14	
Тема 2.	Тестирование в психологическом исследовании	18	2		2	14	
Тема 3.	Применение психологических методов исследования. Организация контактной зоны предприятия сервиса в процессе диагностики личности	22	4		2	16	
Тема 4.	Интервью как метод выявления базовых профессиональных компетенций специалиста. Наблюдение как метод психологического исследования	22	6		6	10	
Тема 5.	Мониторинг процесса актуализации личностно-профессионального роста специалиста как метод раскрытия творческого потенциала	14	4		4	6	
Тема 6.	Выделение и учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности	14	2		4	8	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			

Применение психологических методов исследования Организация контактной зоны предприятия сервиса в процессе диагностики личности	Тест	Тест состоит из 33 вопросов	0-100
Интервью как метод выявления базовых профессиональных компетенций специалиста. Наблюдение как метод психологического исследования	Решение практических задач	На выбор студента предлагается 11 задач	0-100
Выделение и учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности	Составление профессиограммы	Студент, опираясь на теоретический материал, изученный во время прохождения курса, а также используя результаты психологических тестов, пройденных и разобранных на практических занятиях и во время самостоятельной работы, разрабатывает профессиограмму на себя, с представлением развернутого анализа	0-100
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
3 семестр (За)	Билет для зачета (Приложение 5)	Студентам предлагается 22 билета, в каждом по 2 вопроса	0-100

## **ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Основные направления психологического исследования  Понятие методов психологического исследования. Его основные формы и виды.  Требования к психологическому исследованию.  Морально-этическая проблематика психологического исследования  Этические принципы</p>
<p>Тема 2. Тестирование в психологическом исследовании  Взаимосвязь и различие измерений.  Современные исследования по проблемам тестирования в образовании, сервисологии и туризме  Тесты - понятие, виды, назначение</p>
<p>Тема 3. Применение психологических методов исследования. Организация контактной зоны предприятия сервиса в процессе диагностики личности  Ознакомление с методиками исследования мотивационной подсистемы.  Исследование личностных предпочтений: опросник А. Эдвардса.   Оценка уровня самоактуализации: опросник Э. Шострома.  Выявление скрытой мотивации личности: методика И. Соломина.</p>
<p>Тема 4. Интервью как метод выявления базовых профессиональных компетенций специалиста.  Наблюдение как метод психологического исследования   Определение предмета и объекта опроса.  Составление плана беседы (интервью) о базовых профессиональных компетенциях.  Организация наблюдения.  Тренировка визуального наблюдения для оценки индивидуально-характерологических качеств личности, уровня адаптации к новой профессиональной деятельности.</p>
<p>Тема 5. Мониторинг процесса актуализации личностно-профессионального роста специалиста как метод раскрытия творческого потенциала  Построение основных подструктур профессиограммы специалиста: выделение приоритетных видов деятельности;  описание профессиональных технологий;  выделение профессионально важных качеств специалиста;  указание негативных качеств личности.</p>
<p>Тема 6. Выделение и учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности   Профессиональная диагностика и ее место в системе сервиса  Особенности отбора методов профессиональной диагностики для отбора персонала по работе в системе оказания сервисных услуг.  Виды тестов по профотбору.</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Основные направления психологического исследования  Исследовательские стратегии.  Система методов и методик исследования.  Методы развивающего воздействия.</p>
--



<p>Тема 2. Тестирование в психологическом исследовании Работа с психобиографическим опросником. Ведение, обработка и интерпретация протоколов исследования. Представление результатов распределения дискретных и непрерывных признаков. Группировка первичных результатов. Обработка данных; анализ результатов исследования.</p>
<p>Тема 3. Применение психологических методов исследования. Организация контактной зоны предприятия сервиса в процессе диагностики личности Оценка личностно-профессионального потенциала. Оптимизация психодиагностических процедур. Методы психодиагностики.</p>
<p>Тема 4. Интервью как метод выявления базовых профессиональных компетенций специалиста. Наблюдение как метод психологического исследования</p> <p>Формулирование примерных вопросов респондентам. Проведение пилотажного интервьюирования. Измерение коммуникативной дистанции. Выявление индивидуальных стилей общения. Оценка интервью.</p>
<p>Тема 5. Мониторинг процесса актуализации личностно-профессионального роста специалиста как метод раскрытия творческого потенциала Исследование профессиональной деятельности: выявление специфики представлений о своей работе и отношений к ней; определение проблем и возможных способов их решения; формулирование целей, планирование путей их достижения.</p>
<p>Тема 6. Выделение и учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности</p> <p>Изучение склонности к различным сферам профессиональной деятельности: опросник Йоваши. Определение типа личности: опросник Дж. Холланда. Изучение мотивов профессиональной деятельности: опросник для изучения ведущих мотивов профессиональной деятельности.</p>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Основные направления психологического исследования Основные направления современных зарубежных исследований по проблемам измерения и тестирования Исследования в России в конце XX — начале XXI в. Причины затруднений специалистов при работе с тестами Какие тесты необходимо разрабатывать и применять Факторы, влияющие на интерпретацию результатов тестирования</p>
<p>Тема 2. Тестирование в психологическом исследовании Диагностика степени выраженности личностных свойств: индивидуально-типологический опросник (НТО). Оценка образного и вербального творческого мышления, отдельных креативных способностей (гибкости, оригинальности, способности видеть суть проблемы, избегать привычных стереотипов): тест Е. Торренса.</p>

Тема 3. Применение психологических методов исследования. Организация контактной зоны предприятия сервиса в процессе диагностики личности  
Оценка уровня притязаний: опросник мотивации В.К. Гербачевского.  
Определение направленного "взаимодействие": ориентировочная анкета В. Смекала и М. Кучера.  
Анализ мотивационной готовности к Е.Г. Чирковской.  
Определение уровня А. Мехрабиана.

Тема 4. Интервью как метод выявления базовых профессиональных компетенций специалиста.  
Наблюдение как метод психологического исследования

Выделение категорий собираемой информации.  
Уточнение программы исследования, редактирование вопросов.  
Создание психологического и поведенческого портретов личности на основе наблюдения.  
Составление программы стандартизованного наблюдения по самостоятельно сформулированной гипотезе.

Тема 5. Мониторинг процесса актуализации личностно-профессионального роста специалиста как метод раскрытия творческого потенциала  
Исследование соотношения понятий "Личность" и "Профессионал".  
Раскрытие понятия "Профессионального роста"  
Раскрытие творческого потенциала как один из элементов профессионального становления и роста

Тема 6. Выделение и учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности

Построение профессиограммы, ее анализ  
Прогноз успешности профессиональной деятельности, в том числе требующей специальных навыков (работа с текстами, изображениями, числами, выделение закономерностей, анализ данных): тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
учебным планом не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
учебным планом не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
учебным планом не предусмотрено

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Горбатов Д. С. Общепсихологический практикум. [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата: для студентов вузов, обучающихся по гуманитарным направлениям. - Москва: Юрайт, 2019. - 307 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/432135>

2. Елисеев О. П. Практикум по психологии личности. [Электронный ресурс]: учебник для бакалавриата и магистратуры: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по гуманитарным и медицинским направлениям. - Москва: Юрайт, 2019. - 390 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/436456>

3. Рамендик Д. М. Общая психология и психологический практикум. [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата: для студентов вузов, обучающихся по гуманитарным направлениям. - Москва: Юрайт, 2019. - 274 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/434160>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Adobe Acrobat DC Pro. Договор № 174/223-Т/2021 от 08.12.21. Срок действия лицензии 13.12.2022.

**Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

**11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.