

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность:

Документ подписан в:

Дата подписания: 30.06.2026 21:13:42

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Т.К. Платонова

«25» мая 2026 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Психология сервиса**

Направление подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программы бакалавриата  
43.03.01.01 Управление в индустрии гостеприимства и туризма

Для набора 2026 года

Квалификация  
Бакалавр

**КАФЕДРА            Финансовый и HR менеджмент****Распределение часов дисциплины по семестрам / курсам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	<b>4 (2.2)</b>		Итого	
	16 3/6			
Неделя	УП	РП	УП	РП
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	60	60	60	60
Итого	108	108	108	108

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом Университета (протокол № 9 от 03.03.2026 г.).

Программу составил(и): д.соц.н., профессор, Самыгин С.И.

Зав. кафедрой: д.э.н., доцент А.М. Усенко

Методический совет: д.э.н., доцент М.А. Суржиков

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры, необходимые для адекватного восприятия и оценки себя и других людей, взаимоотношений складывающихся в процессе сервисной деятельности, организации эффективных взаимодействий с потребителем услуг.
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-8. Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>Знать:</b>
понятийно-категориальный аппарат психологии сервисной деятельности, психологию познавательных процессов и особенности свойств личности (соотнесено с индикатором ПК-8.1).
<b>Уметь:</b>
использовать знания психологической теорий в сервисной деятельности (соотнесено с индикатором ПК-8.2).
<b>Владеть:</b>
навыками применения знаний в области психологической теории сервисной деятельности (соотнесено с индикатором ПК-8.3).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. "Введение в психологию сервисной деятельности"

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
1.1	<p>Тема 1. Предмет, структура и основные понятия психологии сервисной деятельности</p> <p>Предмет психологии. Сравнительный анализ и основные отличия житейской (обыденной) и научной психологии. Психология в системе естественных и общественных наук. Специфика психологического знания. Психология как наука о порождении, функционировании структуре психики в деятельности субъекта.</p> <p>Основные этапы развития представлений о предмете психологии. Развитие психологии в рамках философии. Материалистическое (Фалес, Эпикур, Анаксимен, Анаксимандр, Демокрит) и идеалистическое (Платон) направление изучения психики в истории психологии. Душа как предмет исследования. Исследование явлений и фактов сознания как первая форма научного психологического знания. Теория Э. Титченера, Теория «потока сознания» У. Джеймса. Теория актов сознания Ф. Brentano. Бихевиоризм, как наука о поведении (Дж. Уотсон). Стимул-реактивное отношение как единица анализа поведения. Законы научения. Необихевиоризм (Э. Толмен, К. Халл). Психоанализ как учение о бессознательном (З. Фрейд). Характеристика бессознательного, предсознательного, сознания. Формы проявления бессознательного. Методы психоанализа. Гештальтпсихология как учение о целостности психических явлений (М. Вертгеймер, В. Келлер, К. Кофка, К. Левин). Законы гештальта: «выделение фигуры из фона», «транспозиции», «хорошей формы». Гуманистическая психология как учение об уникальной личности (Г. Олпорт, А. Маслоу, К. Роджерс).</p> <p>Основные понятия психологии: отражение, психика, сознание, деятельность, личность.</p> <p>Структура современной психологии. Академическая и прикладная психология. Отрасли психологии и задачи психологической практики. Общая психология, социальная психология, психология труда, юридическая психология, клиническая психология.</p> <p>Виды прикладной психологии. Взаимосвязь теоретических и прикладных задач психологии.</p>	Лекционные занятия	4	2	ПК-8
1.2	<p>Тема 1.1. Основные этапы развития представлений о предмете психологии сервисной деятельности</p> <p>Предмет психологии сервисной деятельности. Сравнительный анализ и основные отличия житейской (обыденной) и научной психологии. Психология в системе естественных и общественных наук. Специфика психологического знания сервисной деятельности.</p>	Практические занятия	4	2	ПК-8

	<p>Психология как наука о порождении, функционировании структуре психики в деятельности субъекта.</p> <p>Развитие психологии в рамках философии. Материалистическое (Фалес, Эпикур, Анаксимен, Анаксимандр, Демокрит) и идеалистическое (Платон) направление изучения психики в истории психологии. Душа как предмет исследования. Исследование явлений и фактов сознания как первая форма научного психологического знания. Теория Э. Титченера, Теория «потока сознания» У. Джеймса. Теория актов сознания Ф. Brentano. Бихевиоризм, как наука о поведении (Дж. Уотсон). Стимул-реактивное отношение как единица анализа поведения. Законы научения. Необихевиоризм (Э. Толмен, К. Халл). Психоанализ как учение о бессознательном (З. Фрейд). Характеристика бессознательного, предсознательного, сознания. Формы проявления бессознательного. Методы психоанализа. Гештальтпсихология как учение о целостности психических явлений (М. Вертгеймер, В. Келлер, К. Кофка, К. Левин). Законы гештальта: «выделение фигуры из фона», «транспозиции», «хорошей формы». Гуманистическая психология как учение об уникальной личности (Г. Олпорт, А. Маслоу, К. Роджерс).</p>				
1.3	<p>Тема 1.2. Структура и основные понятия психологии в сервисной деятельности</p> <p>Основные понятия психологии: отражение, психика, сознание, деятельность, личность. Структура современной психологии. Академическая и прикладная психология. Отрасли психологии и задачи психологической практики. Общая психология, социальная психология, психология труда, юридическая психология, клиническая психология. Виды прикладной психологии. Взаимосвязь теоретических и прикладных задач психологии.</p>	Практические занятия	4	2	ПК-8
1.4	<p>Тема 1.3. Методы психологии в сервисной деятельности</p> <p>Различные подходы к классификации методов психологии. Классификация методов психологии по С.Л. Рубинштейну: основные и вспомогательные. Характеристика основных методов психологии: наблюдения и эксперимента. Понятие, виды, основные требования к проведению научного наблюдения. Достоинства и недостатки наблюдения. Понятие, виды эксперимента. Характеристика вспомогательных методов психологии: метод беседы, тесты, анкетирование, анализ продуктов деятельности.</p> <p>Классификация методов по этапам проведения психологического исследования: организационные методы, эмпирические, методы обработки данных, интерпретационные (Б. Г. Ананьев).</p> <p>Объективные и субъективные методы исследования психики. Интроспекция как метод исследования психики. Его ограниченность. Объективные методы исследования формирования и функционирования психических процессов.</p> <p>Понятие естественнонаучных и гуманитарных методов. Возможности естественнонаучного познания субъективной реальности. Гуманитарный подход к получению данных в психологии. Методы описания и понимания, достоинства и ограничения. Применение гуманитарных методов в практической работе и исследовательской деятельности.</p>	Практические занятия	4	2	ПК-8
1.5	<p>Тема 1.4. Общественно-историческая природа психики человека.</p> <p>Общественно-историческая природа психики человека. Переход к историческому развитию человечества. Уровни отражения у человека. Происхождение и развитие сознания. Сознание и неосознаваемые психические процессы. Понятие установки (Д.Н. Узнадзе). Формирование высших психических функций. Социальный, опосредованный, произвольный характер высших психических функций (ВПФ) и их системное строение. Развитие сознания и личности человека.</p>	Практические занятия	4	2	ПК-8
1.6	<p>Тема 1.5. Психика и отражение.</p> <p>Психика и отражение. Понятие, уровни и формы отражения. Отражение в неорганическом и органическом мире. Специфика физического, физиологического и психического отражения. Понятие чувствительности как элементарной формы психики. Гипотеза А.Н. Леонтьева о возникновении чувствительности. Стадии развития деятельности и психики. Понятие об опережающем отражении действительности.</p> <p>Понятие о деятельности животных. Ее усложнение в ходе эволюции. Взаимоотношение деятельности и психики. Зависимость характера отражения от строения и предметного содержания деятельности животных. Формы отражения у животных</p> <p>Психическое отражение как субъективный образ объективного мира. Особенности психического отражения Формы проявления психики (классификация психических явлений). Ориентирующая и регулирующая функции психики.</p>	Практические занятия	4	2	ПК-8
1.7	Подготовка докладов, эссе с использованием LibreOffice. Перечень	Самостоятельная	4	2	ПК-8

	тем представлен в Приложении 1 к РП.	работа			
<b>Раздел 2. "Психология познавательных процессов в сервисной деятельности"</b>					
№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
2.1	<p>Тема 1. Понятие, свойства, виды и типы внимания</p> <p>Факты обыденной жизни, особые случаи внимания. Этимология термина «Внимание». Многозначность определения внимания: внимание как ясность сознания; внимание как селективное сознание; внимание как селективность ответов организма; внимание как настройка сенсорных органов; внимание как контроль; внимание как направленность сознания и действий человека на определенный объект; внимание как специальный процесс блокировки или фильтрации информации; внимание как направленность и сосредоточенность любой деятельности. Внимание и другие психические процессы. Функции внимания.</p> <p>Виды внимания. Различные основания выделения видов внимания. Классификация видов внимания по цели и волевому усилию. Непроизвольное внимание. Внешние факторы, его вызывающие: относительная интенсивность; положение объекта в структуре сенсорного поля и др. внутренние факторы произвольного внимания: роль потребностей, интересов и аффективных состояний. Роль установки.</p> <p>Произвольное внимание. Условия его возникновения. Особенности произвольного внимания. Произвольное внимание как опосредованная знаком функция (Л.С. Выготский). Опосредованное внимание и его развитие (Т. Рибо, Э. Титченер, Г. Рево д'Аллон). Зависимость концентрации произвольного внимания от организации деятельности. Управление произвольным вниманием в условиях специально организованной деятельности.</p> <p>Послепроизвольное внимание. Сравнительная характеристика произвольного, произвольного и послепроизвольного внимания.</p> <p>Классификация видов внимания в зависимости от места нахождения объекта внимания. Внешненаправленное и внутренненаправленное внимание.</p> <p>Свойства внимания. Объем внимания. Зависимость объема внимания от структуры материала, характера действия с объектами, индивидуальных особенностей.</p> <p>Концентрация, устойчивость, колебания внимания. Зависимость устойчивости внимания от характера материала, вида деятельности и установки личности. Факторы, способствующие отвлечению внимания. Переключение и распределение внимания: факторы, определяющие способность распределять внимание на разные действия.</p> <p>Типы внимания: внимательность, невнимательность, рассеянность. Причины невнимательности. Типы рассеянности: настоящая и мнимая рассеянность. Художественная и профессорская рассеянность. Причины настоящей рассеянности.</p>	Лекционные занятия	4	2	ПК-8
2.2	<p>Тема 1.1. Теории внимания</p> <p>Теории В. Вундта. Сознание и внимание. Фиксационная точка сознания. Объем внимания и объем сознания. Перцепция и апперцепция. Внимание как селективность сознания (У. Джемс). Социальная природа произвольного внимания (Т. Рибо). Моторные механизмы внимания. Моторные теории волевого внимания Н.Н. Ланге. Эффекты внимания. Внимание с общебиологической точки зрения на психику. Виды внимания: рефлексорное, инстинктивное, волевое. Первичный эффект волевого внимания. Роль движений в процессе волевого внимания. Волевое внимание как моторное усиление воспоминания.</p> <p>Модели внимания как специального процесса блокировки или фильтрации информации. Модель Д. Бронбента и ее экспериментальная проверка. Критический анализ и дальнейшее развитие теории фильтра в работах А. Трейсман и супругов Дейч.</p> <p>Внимание как проявление работы всей системы переработки информации (Д. Норман, У. Найссер и др.). Модели поздней селекции (Д. Норман, Р. Шиффрин, А. Уэлфорд). Исследования Д. Нормана. Внимание как позитивный процесс в исследованиях У. Найссера. Предвнимание и фокальное внимание по У. Найссеру.</p> <p>Емкостная модель внимания Д. Канемана. Внимание как внутреннее (умственное) усилие.</p> <p>Исследования послепроизвольного внимания в работах Н.Ф. Добрынина. Внимание как деятельность психического контроля (П.Я. Гальперин) как результат формирования новых умственных действий. Ориентировочная, исполнительная и контрольная часть действия.</p>	Практические занятия	4	4	ПК-8

	Внимание – свернутое, автоматизированное, сокращенное действие контроля				
2.3	Подготовка докладов, эссе с использованием LibreOffice. Перечень тем представлен в Приложении 1 к РП.	Самостоятельная работа	4	12	ПК-8
<b>Раздел 3. "Изучение состояний и свойства личности в сервисной деятельности"</b>					
№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
3.1	<p>Тема 1. Психология личности</p> <p>Личность в философии, социологии и психологии. Понятие личности в общей, дифференциальной и социальной психологии. Многозначность понятия личность в современной психологии. Структурный и генетический аспекты анализа личности. Соотношение понятий индивид, человек, личность, субъект деятельности. Индивидуальность. Понятие индивида. Индивид как представитель вида и продукт биологической эволюции. Общее представление об индивидуальных свойствах человека (Б.Г. Ананьев). Возрастно-половые и индивидуально-типические классы индивидуальных свойств. Конституционные, нейродинамические и гормональные особенности как индивидуально-типические свойства.</p> <p>Личность как продукт историко-эволюционного и онтогенетического развития. Деятельностный подход к пониманию личности. Деятельность как элемент строения личности. Параметры структуры личности в концепции А.Н. Леонтьева: широта жизненных отношений, степень иерархизованности мотивов, общий профиль системы деятельностей (мотивов). Развитие деятельностного подхода в работах А.Г. Асмолова, Б.С. Братуся, В.А. Петровского. Понятие сверхнормативной активности. Концепция смысловых образований личности. Концепция персонализации. Определение личности через систему мотивов и способность быть субъектом активности, причиной самого себя.</p> <p>Теория отношений В.Н. Мясищева. Теория интегральной индивидуальности В.С. Мерлина. Субъектность как свойство личности в концепции А.В. Брушлинского.</p> <p>Понятие индивидуальности. Продуктивные и инструментальные проявления индивидуальности. Различные подходы к изучению индивидуального характера. Типология характера в работах П.Б. Ганнушкина, К. Леонгарда, А.Е. Личко.</p>	Лекционные занятия	4	2	ПК-8
3.2	<p>Тема 1.1. Категория личность в гуманитарных науках</p> <p>Личность в философии, социологии и психологии. Роль личности в истории. Понятие личности в общей, дифференциальной и социальной психологии. Многозначность понятия личность в современной психологии. Структурный и генетический аспекты анализа личности. Соотношение понятий индивид, человек, личность, субъект деятельности. Индивидуальность. Понятие индивида. Индивид как представитель вида и продукт биологической эволюции. Общее представление об индивидуальных свойствах человека (Б.Г. Ананьев). Возрастно-половые и индивидуально-типические классы индивидуальных свойств. Конституционные, нейродинамические и гормональные особенности как индивидуально-типические свойства.</p>	Практические занятия	4	2	ПК-8
3.3	<p>Тема 1.2. Личность как продукт историко-эволюционного и онтогенетического развития.</p> <p>Личность как продукт историко-эволюционного и онтогенетического развития. Деятельностный подход к пониманию личности. Деятельность как элемент строения личности. Параметры структуры личности в концепции А.Н. Леонтьева: широта жизненных отношений, степень иерархизованности мотивов, общий профиль системы деятельностей (мотивов). Развитие деятельностного подхода в работах А.Г. Асмолова, Б.С. Братуся, В.А. Петровского. Понятие сверхнормативной активности. Концепция смысловых образований личности. Концепция персонализации. Определение личности через систему мотивов и способность быть субъектом активности, причиной самого себя.</p>	Практические занятия	4	2	ПК-8
3.4	<p>Тема 1.3. Понятие и теории индивидуальности в психологии</p> <p>Теория отношений В.Н. Мясищева. Теория интегральной индивидуальности В.С. Мерлина. Субъектность как свойство личности в концепции А.В. Брушлинского.</p> <p>Понятие индивидуальности. Продуктивные и инструментальные проявления индивидуальности. Различные подходы к изучению индивидуального характера. Типология характера в работах П.Б. Ганнушкина, К. Леонгарда, А.Е. Личко.</p>	Практические занятия	4	2	ПК-8
3.5	<p>Тема 2. Теоретико-методологические подходы к анализу интеллекта и его структура.</p> <p>Неоднозначность трактовки понятия «интеллект». Социокультурный, образовательный, генетический, информационный, процессуально-</p>	Лекционные занятия	4	4	ПК-8

	<p>деятельностный, структурно-уровневый подходы к пониманию сущности интеллекта</p> <p>Структура интеллекта. Однофакторная структура интеллекта по Ч. Спирмену. Многофакторные структуры интеллекта Терстоуна, Векслера, Гилфорда. Характеристика факторов и методов их диагностики.</p> <p>Теории интеллекта. Понятие интеллекта в теории Ж.Пиаже. Понятие аккомодации и ассимиляции как основных механизмов интеллектуальной адаптации. Стадии развития интеллекта.</p> <p>Факторные модели интеллекта (Ч.Спирмен, Л.Терстоун, Дж.Гилфорд, Р.Кеттелл и др.). Интеллект как структура ментального опыта (М.А. Холодная)</p>				
3.6	<p>Тема 2.1. Теоретические подходы и структура интеллекта.</p> <p>Неоднозначность трактовки понятия «интеллект». Социокультурный, образовательный, генетический, информационный, процессуально-деятельностный, структурно-уровневый подходы к пониманию сущности интеллекта</p> <p>Структура интеллекта. Однофакторная структура интеллекта по Ч. Спирмену. Многофакторные структуры интеллекта Терстоуна, Векслера, Гилфорда. Характеристика факторов и методов их диагностики.</p> <p>Теории интеллекта. Понятие интеллекта в теории Ж.Пиаже. Понятие аккомодации и ассимиляции как основных механизмов интеллектуальной адаптации. Стадии развития интеллекта.</p> <p>Факторные модели интеллекта (Ч.Спирмен, Л.Терстоун, Дж.Гилфорд, Р.Кеттелл и др.). Интеллект как структура ментального опыта (М.А. Холодная)</p>	Практические занятия	4	4	ПК-8
3.7	<p>Тема 3. Способности человека: уровни, виды и способы развития.</p> <p>Понятие о способностях. Виды способностей: общие и специальные; потенциальные и актуальные. Уровни способностей: способности, одаренность, талант, гениальность.</p> <p>Формирование способностей. Развитие способностей.</p>	Лекционные занятия	4	2	ПК-8
3.8	<p>Тема 3.1. Способности человека: уровни, виды и способы развития.</p> <p>Понятие о способностях. Виды способностей: общие и специальные; потенциальные и актуальные. Уровни способностей: способности, одаренность, талант, гениальность.</p> <p>Формирование способностей. Развитие способностей.</p>	Практические занятия	4	4	ПК-8
3.9	<p>Тема 4. Креативность и творческая личность</p> <p>Структура и механизмы творческого процесса.</p> <p>Понятие и составляющие креативности: оригинальность, беглость, степень разработанности и др.</p> <p>Черты творческой личности, выделенные зарубежными и отечественными психологами.</p>	Лекционные занятия	4	2	ПК-8
3.10	<p>Тема 4.1. Креативность и творческая личность</p> <p>Структура и механизмы творческого процесса.</p> <p>Понятие и составляющие креативности: оригинальность, беглость, степень разработанности и др.</p> <p>Черты творческой личности, выделенные зарубежными и отечественными психологами.</p>	Практические занятия	4	2	ПК-8
3.11	<p>Тема 5. Мотивационно-личностные особенности деятельности.</p> <p>Понятие мотивов, развитие мотивов. Виды мотивов. Потребности, мотивы, цели. Мотивы и личность. Взаимопереходы между различными уровнями деятельности.</p> <p>Принцип единства сознания и деятельности. Виды деятельности. Игра, учение, труд как основные виды деятельности. Развитие деятельности. Механизм сдвига мотива на цель. Случай сдвига цели на мотив.</p>	Лекционные занятия	4	2	ПК-8
3.12	<p>Тема 5.1. Мотивационно-личностные особенности деятельности.</p> <p>Понятие мотивов, развитие мотивов. Виды мотивов. Потребности, мотивы, цели. Мотивы и личность. Взаимопереходы между различными уровнями деятельности.</p> <p>Принцип единства сознания и деятельности. Виды деятельности. Игра, учение, труд как основные виды деятельности. Развитие деятельности. Механизм сдвига мотива на цель. Случай сдвига цели на мотив.</p>	Практические занятия	4	2	ПК-8
3.13	Подготовка докладов, эссе с использованием LibreOffice. Перечень тем представлен в Приложении 1 к РП.	Самостоятельная работа	4	46	ПК-8
3.14	Подготовка к промежуточной аттестации	Зачет	4	0	ПК-8

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1	Гусева, Т. И., Катарьян, Т. В.	Психология личности: учебное пособие	Саратов: Научная книга, 2019	ЭБС «IPR SMART»
2		Лидерство и менеджмент: научно-практический журнал: журнал	Москва: Креативная экономика, 2015	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
3	Лихачева, Э. В.	Общая психология: учебно-методическое пособие	Саратов: Вузовское образование, 2020	ЭБС «IPR SMART»
4	Фрондзей, С. Н.	Общая психология: учебное пособие	Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2019	ЭБС «IPR SMART»
5		Вестник Ростовского государственного экономического университета (РИНХ)	, 1996	ЭБС «IPR SMART»
6	Офицерова, С. В.	Психология личности: учебное пособие (курс лекций)	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2019	ЭБС «IPR SMART»
7	Махова, Н. С.	Психология личности: учебно-методическое пособие	Орел: Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИБ), 2019	ЭБС «IPR SMART»
8	Филатов, Ф. Р.	Общая психология: эмоции, чувства, воля: учебник	Ростов-на-Дону: Донской государственный технический университет, 2022	ЭБС «IPR SMART»
9	Векилова, С. А., Рудыхина, О. В.	Методологические основы психологии: учебно-методическое пособие	Санкт-Петербург: Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2021	ЭБС «IPR SMART»

### 5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС"Гарант"

<http://www.openet.ru/University.nsf/> - Российский портал открытого образования

<https://cyberleninka.ru> - Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»

<https://mgppu.ru/project/14> - Официальный сайт периодического научно-практического издания Московского государственного психолого-педагогического университета «Консультативная психология и психотерапия»

<https://psy-journal.hse.ru/> - Официальный сайт периодического научно-практического издания «Психология. Журнал Высшей школы экономики»

<http://psyjournals.ru/> - Официальный сайт Портала психологических изданий «PsyJournals.ru»

<https://sibac.info/universum/psy> - Официальный сайт научного журнала «Universum: психология и образование»

<http://psyjournal.ru/> - Официальный сайт периодического издания «Журнал практической психологии и психоанализа»

<http://www.voppsy.ru/> - Официальный сайт периодического издания по психологии «Вопросы психологии»

### 5.3. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

LibreOffice

### 5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

#### **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

## 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-8: Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса			
З: понятийно-категориальный аппарат психологии сервисной деятельности, психологию познавательных процессов и особенности свойств личности	Понимание смысла компетенции: отвечает устно на вопросы по изученным темам в ходе практических занятий; дает ответы на вопросы коллоквиума; решает тесты; готовит доклад; самостоятельно изучает разделы курса; отвечает на вопросы к зачету. Имеет базовые общие знания в рамках диапазона дисциплины. Понимает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, проанализировать информацию.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует знание и понимание теоретического материала;</li> <li>- дает характеристику закономерностям психического развития;</li> <li>- выявляет причины психологических проблем, условия, затрудняющие становление и развитие личности;</li> <li>- определяет критерии и факторы эффективности психологической помощи;</li> <li>- определяет наиболее значимые средства установления контакта;</li> <li>- понимание принципов и технологий проведения конкретных психологических мероприятий различной направленности;</li> <li>- знание понятийного аппарата дисциплины;</li> <li>- может выделить типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы.</li> </ul>	Вопросы к зачету (1-76), кейс-задачи к зачету (1-20), тесты (раздел 1-3), вопросы для коллоквиумов (раздел 1-3), эссе (1-52), доклады с презентацией (тема 1-11)
У: использовать знания психологической теорий в сервисной деятельности	Освоение компетенции в рамках изучения дисциплины. Имеет фактические и теоретические знания в пределах области исследования с пониманием границ применимости. Активно участвует в коллоквиуме, выполняет практико-ориентированное задание к зачету. Умеет определить новизну и актуальность текста при написании эссе; соблюдает требования к оформлению докладов. Определяет специфические черты развития отдельных групп населения, в т.ч. лиц с ограниченными возможностями здоровья, и характерные для них психологические проблемы. Может поставить цель и добиваться ее реализации. Приводит примеры. Самостоятельно изучает основную и дополнительную литературу.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие основных умений, требуемых для выполнения простых психологических задач;</li> <li>- способен применять типичные, наиболее часто встречающиеся приемы по конкретной сформулированной (выделенной) задаче: диагностика особенностей, выявление запросов, анализ проблемы, прогнозирование, оценка результатов;</li> <li>- имеет диапазон практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области оказания психологической помощи;</li> <li>- в большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, проанализировать информацию.</li> <li>- имеет широкий диапазон практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем;</li> </ul>	Вопросы к зачету (1-76), кейс-задачи к зачету (1-20), тесты (раздел 1-3), вопросы для коллоквиумов (раздел 1-3), эссе (1-52), доклады с презентацией (тема 1-11)

	В состоянии выявить запросы клиентов и диагностировать индивидуальные особенности.	- способен выявлять проблемы и умеет находить способы решения, применяя современные методы и технологии; - полнота и содержательность эссе, доклада.	
В: навыками применения знаний в области психологической теории сервисной деятельности	Способность применять на практике знания, полученные в ходе изучения дисциплины. Активно участвует в коллоквиуме, выполняет практико-ориентированное задание к зачету. Использует современные информационно-коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы для выполнения заданий. При ответе на вопросы в ходе занятий называет основные принципы, формы, средства, причины и условия, критерии и факторы, характеризующих субъектов, процессов и явлений.	- способен работать при прямом наблюдении; - способен применять теоретические знания к решению конкретных задач; - обладает целеполаганием и может оценить целесообразность реализации конкретных мероприятий; - может взять на себя ответственность за проведение диагностики, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем; - пытается найти решение сложных, неординарных проблем; - способен контролировать работу, проводить оценку, совершенствовать действия в ходе работы; - может выбрать эффективный прием решения задач по возникающим проблемам.	Вопросы к зачету (1-76), кейс-задачи к зачету (1-20), тесты (раздел 1-3), вопросы для коллоквиумов (раздел 1-3), эссе (1-52), доклады с презентацией (тема 1-11)

### 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

- 50-100 баллов (зачтено)
- 0-49 баллов (не зачтено)

## 2 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### Вопросы к зачету

1. Понятие и общая характеристика мышления.
2. Основные операции мышления: сравнение, анализ, синтез, абстракция, обобщение.
3. Основные направления изучения мышления в зарубежной и отечественной психологии.
4. Классификации мышления: критерии и краткая характеристика.
5. Виды мышления: наглядно-действенное, наглядно-образное и словесно-логическое мышление.
6. Виды мышления: интуитивное и дискурсивное.
7. Характеристика допонятийного и понятийного мышления.
8. Репродуктивное и творческое мышление. Фазы творческого мышления.
9. Понятие и виды воображения.
10. Приемы создания образов воображения.
11. Понятие креативности и его связь с интеллектом.
12. Различные подходы к трактовке интеллекта.
13. Понятие интеллекта и стадии развития интеллекта по Ж.Пиаже.
14. Модели интеллекта Ч.Спирмена и Л.Терстоуна.
15. Модели интеллекта Дж.Гилфорда и Р.Кеттелла.
16. Структура интеллекта по Стенбергеру.
17. Структура ментального опыта по М.А. Холодной.
18. Роль среды и наследственности в развитии интеллекта.

19. Влияние социальных факторов на развитие интеллекта. Типы интеллектуальной одаренности по М.А.Холодной.
20. Знаковая природа речи. Отличия речи человека от языка животных. Виды знаков.
21. Речь и язык. Искусственные и естественные языки.
22. Состав языка.
23. Внешняя, эгоцентрическая и внутренняя речь: их развитие и функции.
24. Виды диалогической и монологической речи. Специфика устной и письменной речи.
25. Стадии порождения речи по Л.С.Выготскому и А.А.Леонтьеву.
26. Механизмы восприятия речи. Психологические барьеры восприятия речи другого человека.
27. Влияние социально-демографических характеристик личности (пола, социального статуса, уровня образования и т.д.) на ее речевую деятельность.
28. Влияние индивидуально-психологических особенностей человека (темперамента, характера, особенностей мышления) на его речевую деятельность.
29. Стили мышления по Р.Бремсону и А. Харрисону.
30. Способы мышления по Э. де Боно. Понятие латерального мышления.
31. Эмоции как переживания.
32. Закономерности эмоциональной регуляции поведения человека.
33. Трехмерная теория чувств.
34. Когнитивные теории эмоций.
35. Психоаналитические взгляды на природу эмоций.
36. Механизмы возникновения и угашения условных эмоций.
37. Критический анализ периферической теории эмоций Джемса–Ланге.
38. Значение центральных теорий для психологического анализа эмоций.
39. Биологический и психофизиологический подходы к объяснению происхождения, строения и функций эмоций.
40. Эмпирические характеристики эмоциональных явлений.
41. Классификации – описательные, функциональные, генетические (С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев, Б.И. Додонов, В.К. Вилюнас, Г. Бреслав, П.В. Симонов) - эмоциональных явлений.
42. Психологические характеристики аффектов, методы их изучения.
43. Психологическая характеристика фрустрации.
44. Биологическая концепция стресса.
45. Психологическая характеристика эмоционального стресса.
46. Индивидуально-психологические особенности эмоционального реагирования.
47. Психологическая характеристика чувств.
48. Эмоции и смысл явлений действительности.
49. Связь эмоций с сенсорно-перцептивными процессами.
50. Особенности эмоциональной памяти.
51. Эмоции и воображение.
52. Роль эмоций в интеллектуальной деятельности.
53. Влияние эмоций на соматические эффекты.
54. Психологическая характеристика тревоги: процесс, состояние, свойство человека.
55. Волонтаристическая теория воли Джемса В.
56. Функции воли.
57. Дискуссионные вопросы психологии воли.
58. Воля как мотивационная сила, противостоящая привычке (Ах Н.)
59. Структура регуляционных психических процессов.
60. Характеристика произвольной регуляции поведения.
61. Характеристика произвольной регуляции поведения и деятельности.
62. Воля как подуровень произвольной регуляции с позиции регулятивного подхода (Селиванов В.И.).
63. Воля как разновидность произвольного управления (Ильин Е.П.).
64. Воля как овладение собственным поведением (Выготский Л.С.).
65. Воля как подуровень произвольной регуляции (Иванников В.А.).
66. Концепция И.М. Сеченова о механизмах произвольной регуляции поведения.
67. Концепция И.П. Павлова о механизмах произвольной регуляции поведения.
68. Воля как выбор варианта действия (Л.С. Веккер).
69. Психологические закономерности волевого выбора (Л.С. Выготский).
70. Концепция П.К. Анохина о механизмах саморегуляции.
71. Значение концепции П.К. Анохина для психологии.

72. Изучение волевого усилия как критерия воли.
73. Структура и характеристика волевого действия (Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн, В.А. Иванников).
74. Анализ волевых качеств (С.Л. Рубинштейн, Е.П. Ильин).
75. Возможные основания классификации волевых качеств.
76. Методы изучения особенностей волевой регуляции поведения и деятельности человека.

### Кейс-задачи к зачету

**Кейс 1.** Обратитесь к художественной литературе. В художественных произведениях (трех-четырех) найдите примеры описания эмоциональных переживаний людей разного возраста, пола, национальности, социальной принадлежности. Проанализируйте ситуацию. Определите, какую проблему необходимо решить в данной ситуации. Какие формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц Вы могли бы порекомендовать?

**Кейс 2.** Проанализируйте принципы составления рейтинга публичности российских политиков, чиновников и бизнесменов на основе их упоминаемости в центральной российской прессе (журнал "Коммерсант-Власть"). Определите факторы, влияющие на ситуацию. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?

**Кейс 3.** Составьте описание признаков «зрелой» личности по Г. Олпорту, А. Маслоу и приведите примеры проявлений зрелой и незрелой личности из известной Вам художественной литературы. Какие формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц Вы могли бы порекомендовать?

**Кейс 4.** Примените для анализа разработанную А.Н. Лутошкиным Методику оценки коллектива с помощью эмоционально-символической аналогии. Приведите примеры из практики либо из известной Вам художественной литературы. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?

**Кейс 5.** Примените для анализа собственной личности опросник структуры темперамента (ОСТ), разработанный В.М. Русаловым. Определите ряд показателей свойств темперамента. Какие выводы Вы можете сделать?

**Кейс 6.** Примените для анализа собственной личности методика «Акцентуации характера» (Г. Шмишек-К. Леонгард). Дайте приблизительную оценку типа акцентуации. Какие выводы Вы можете сделать?

**Кейс 7.** Примените для анализа собственной личности методику определения формулы темперамента. Черты какого типа темперамента у Вас ярко выражены? Какие выводы Вы можете сделать? Какие формы психологической помощи для отдельных лиц с различным типом темперамента Вы могли бы порекомендовать?

**Кейс 8.** Подготовьте обзор методов управления репутацией в определенной отрасли. Проанализируйте ситуацию. Определите, какую проблему необходимо решить в данной ситуации. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?

**Кейс 9.** Проанализируйте динамику упоминаемости губернатора одного из субъектов РФ в рейтинге информационно-аналитической системы «Медиалогия». Определите факторы, влияющие на ситуацию. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?

**Кейс 10.** Возможно ли применение шкалы для рейтинга поведенческих характеристик одаренных школьников (Дж. Рензулли и соавторы в адаптации Л.В. Поповой) для оценки характеристики в познавательной, мотивационной, творческой и лидерской областях членов трудового коллектива? Представьте выводы и аргументы.

**Кейс 11.** Примените для анализа собственной личности методику «Самооценка эмоциональных состояний» (А. Уэссман и Д. Рикс). Какие выводы Вы можете сделать? Применима ли данная методика для сотрудников? Можно ли на ее основе прогнозировать стабильность психологического микроклимата в коллективе? Представьте выводы и аргументы.

**Кейс 12.** Примените для анализа собственной личности опросник Дж. Тейлора по определению тревожности и выявление уровня искренности отвечающего. Какие выводы Вы можете сделать? Применима ли данная методика для сотрудников? Можно ли на ее основе прогнозировать стабильность психологического микроклимата в коллективе? Представьте выводы и аргументы.

**Кейс 13.** Примените для анализа собственной личности методику диагностики учебной мотивации студентов (А.А. Реан и В.А. Якунин, модификация Н.Ц. Бадмаевой). Какие выводы Вы можете сделать? Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?

**Кейс 13.** Примените для анализа собственной личности тест-опросник, построенный в соответствии с разработанной В.В. Столиным, С.Р. Пантелеевым иерархической моделью структуры самоотношения. Какие выводы Вы можете сделать? Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?

**Кейс 14.** Примените для анализа собственной личности методику выявления типов личности. Типология Майерс-Бриггс (ТМБ) основана на теории психологических типов К. Юнга. Какие выводы Вы можете сделать? Применима ли данная методика для анализа сотрудников в коллективе? Представьте выводы и аргументы.

**Кейс 15.** Обратитесь к своим любимым художественным произведениям. Найдите в них описания феноменов «общение» и «межличностные отношения в коллективе». Какие выводы Вы можете сделать? Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?

**Кейс 16.** Обратитесь к художественной литературе. В художественных произведениях (трех-четырех) найдите примеры описания лидерства и руководства в малых группах. Проанализируйте ситуацию. Определите, какую проблему необходимо решить в данной ситуации. Какие выводы Вы можете сделать? Какие рекомендации предложить?

**Кейс 17.** Установите, как меняется темперамент и характер в течение жизни под влиянием учебных, воспитательных и трудовых воздействий. Приведите примеры из художественной литературы или личного опыта. Какие выводы Вы можете сделать? Какие рекомендации предложить?

**Кейс 18.** Согласны ли Вы с автором этой цитаты. Обоснуйте свой ответ.  
Косолапов Р.И.: «Дайте мне дюжину здоровых, физически хорошо развитых детей, и при наличии для их воспитания определенных мной внешних условий я ручаюсь, что, выбрав наугад любого из них, сделаю из него путем тренировки какого угодно специалиста по своему произволу – врача, юриста, артиста, преуспевающего лавочника и даже нищего и вора, независимого от его талантов, склонностей, стремлений, способностей, призвания и национального происхождения»

**Кейс 19.** Примите участие в споре выдающихся мыслителей и выскажите свою позицию по затронутому вопросу. Какие выводы Вы можете сделать? Какие рекомендации предложить?  
К. Гельвеций: «Все люди с обыкновенной, нормальной организацией обладают одинаковыми умственными способностями»  
Д. Дидро: «Господин Гельвеций, ответьте на маленький вопрос. Вот 500 только что родившихся детей, их готовы отдать Вам на воспитание по вашей системе; скажите мне, сколько из них Вы сделаете гениальными людьми. Почему не все 500?»

**Кейс 20.** Проанализируйте текст и выскажите свою точку зрения. Какие выводы Вы можете сделать? Какие рекомендации предложить?  
Чивилихин В.: «Явление таланта должно признать одной из величайших тайн природы и жизни, и мне смешно, когда сегодняшние ученые... уверяют, будто они в прекрасном и сравнительно недалеком

будущем начнут с помощью комбинирования молекул создавать гениев по своему усмотрению и в неограниченном количестве».

### **Инструкция по выполнению**

Кейс-задача – проблемное задание, выполняя которое, студенты должны осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию. Является средством контроля усвоения учебного материала разделов дисциплины. Рекомендуется для оценки знаний, умений и навыков, а также, отдельных дисциплинарных компетенций обучающихся.

Методические рекомендации по решению кейсов изложены в Приложении 2

### **Вопросы к зачету по дисциплине включают:**

- два теоретических вопроса из перечня вопросов к зачету (З).
- одно задание из оценочного средства «Кейс-задачи» (КЗ).

### **Критерии оценивания:**

Задания к зачету включают 2 теоретических вопроса и одно задание из оценочного средства «Кейс-задача» (КЗ).

- «зачтено» (50-100 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике правильное выполнение дополнительного задания из оценочного средства «Кейс-задача» (КЗ);

- «не зачтено» (0-49 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы» отсутствие решения дополнительного задания из оценочного средства «Кейс-задача» (КЗ).

## **ТЕСТЫ**

### **Тесты к Разделу 1 «Введение в психологию сервисной деятельности»**

#### **Вариант 1**

1. Психология занимает центральное место согласно классификации наук:
  - а) В.И. Вернадского;
  - б) Б.М. Кедрова;
  - в) М.В. Ломоносова;
  - г) Ф. Бэкона.
2. Выстраивать психологию по образцу развитых наук (физики и химии) как «статическую и динамику представлений» предлагал:
  - а) И. Гербарт;
  - б) Дж. Милль;
  - в) Г. Фехнер;
  - г) Э. Вебер.
3. Психология как самостоятельная наука оформилась:
  - а) в 40-х гг. XIX в.;
  - б) в 80-х гг. XIX в.;
  - в) в 90-х гг. XIX в.;
  - г) в начале XX в.
4. Идея неразделимости души и живого тела и рассмотрения психологии как целостной системы знаний впервые была предложена:
  - а) Эпикуром,
  - б) Демокритом,
  - в) Аристотелем,
  - г) Б. Спинозой.
5. Признание психологии как самостоятельной науки было связано:
  - а) с созданием специальных научно-исследовательских учреждений;
  - б) с развитием метода интроспекции;
  - в) с развитием метода наблюдения;
  - г) с выходом трактата Аристотеля «О душе».
6. Термин «психология» в научный оборот ввел:

- а) Р. Декарт;
  - б) Г. Лейбниц;
  - в) Х. Вольф;
  - г) Аристотель.
7. Психология как наука о сознании возникла:
- а) в XV в.;
  - б) в XVI в.;
  - в) в XVII в.;
  - г) в XVIII в.
8. Психология как наука о поведении возникла:
- а) в XVII в.;
  - б) в XVIII в.;
  - в) в XIX в.;
  - г) в XX в.
9. Определение психологии как науки о душе было дано:
- а) более трех тысяч лет тому назад;
  - б) более двух тысяч лет тому назад;
  - в) в XVI в.;
  - г) в XVII в.
10. Первые представления о психике были связаны:
- а) с нейропсихизмом;
  - б) с биопсихизмом;
  - в) с анимизмом;
  - г) с панпсихизмом.
11. Определение эмпирической психологии принадлежит:
- а) Г. Лейбницу;
  - б) Б. Спинозе;
  - в) Х. Вольфу;
  - г) Дж. Локку.
12. Термин «эмпирическая психология» был введен:
- а) в XVI в.;
  - б) в XVII в.;
  - в) в XVIII в.;
  - г) в XIX в.
13. Воззрение на психологию как независимую от философии науку одним из первых предложил:
- а) Э. Крепелин;
  - б) Дж. Ст. Милль;
  - в) И. М. Сеченов;
  - г) В. М. Бехтерев.
14. Изучение отношения психики к ее телесному субстрату отражает суть такой проблемы психологии, как:
- а) психофизиологическая;
  - б) психосоциальная;
  - в) психопрактическая;
  - г) психогностическая.
15. Психическое отражение:
- а) является точной копией окружающей действительности;
  - б) носит избирательный характер;
  - в) предоставляет фотографию воздействующей окружающей среды;
  - г) не зависит от условий отражения.
16. Согласно идеалистическим представлениям психика — это:
- а) неотъемлемое свойство материи;
  - б) свойство мозга, отражение объективной реальности;
  - в) функция мозга;
  - г) образ бесплотной сущности.
17. Психика по отношению к своему носителю не выполняет функцию:
- а) отражения объектов экстрапсихической реальности;
  - б) аккумуляции опыта жизнедеятельности;
  - в) трансформации и прогнозирования внешних воздействий;

- г) регуляции вегетативных изменений.
18. Самой радикальной попыткой поставить психологию на естественнонаучную основу является:
- а) психоанализ;
  - б) гештальт-психология;
  - в) бихевиоризм;
  - г) гуманистическая психология.
19. Наличием души объяснялись все непонятные явления в жизни человека с точки зрения:
- а) психологии души;
  - б) психологии сознания;
  - в) поведенческой психологии;
  - г) психологии как отражательной деятельности мозга.
20. Психология — это наука о функциях сознания согласно:
- а) функционализму;
  - б) структурализму;
  - в) бихевиоризму;
  - г) психоанализу.
21. По К. Юнгу, та часть психики человека, которая отражает внешнюю по отношению к его организму реальность, называется:
- а) экзопсихикой;
  - б) эндопсихикой;
  - в) интропсихикой;
  - г) экстраверсией.
22. По К. Юнгу, потребности и эмоции относятся:
- а) к экзопсихике;
  - б) к эндопсихике;
  - в) к интропсихике;
  - г) к интериоризации.
23. Психическим явлением является:
- а) нервный импульс;
  - б) рецептор;
  - в) интерес;
  - г) сердцебиение.
24. Отражение отдельных свойств предметов и явлений материального мира представляет:
- а) ощущение;
  - б) восприятие;
  - в) память;
  - г) воображение.
25. Психические процессы как ориентировочную деятельность субъекта в проблемных ситуациях рассматривал:
- а) С.Л. Рубинштейн;
  - б) А.Р. Лурия;
  - в) П.Я. Гальперин;
  - г) А.Н. Леонтьев.

## Вариант 2

1. Внешними проявлениями психической деятельности человека являются
- а) поза, мимика, интонация;
  - б) установки;
  - в) ощущения;
  - г) ожидания.
2. Основной характеристикой деятельности не является:
- а) предметность;
  - б) субъектность;
  - в) социальность;
  - г) непрерывность.
3. Использование категории деятельности как объяснительного принципа не связано с разработкой положения:
- а) о планомерном формировании умственных действий;

- б) о ведущей деятельности как основе периодизации развития психики;
  - в) о микроструктурном анализе познавательной и исполнительной деятельности;
  - г) о сведении психики к различным формам поведения.
4. Надситуативная активность, установка не рассматриваются при анализе деятельности в плане:
- а) генетическом;
  - б) структурно-функциональном;
  - в) динамическом;
  - г) ситуативном.
5. В содержании деятельности можно выделить такие психологические компоненты, как:
- а) объективные;
  - б) не направленные на цель;
  - в) волевые;
  - г) немотивированные.
6. Выполнение деятельности базируется на психофизиологических механизмах, изученных в русле:
- а) физиологии активности;
  - б) психоаналитической теории;
  - в) принципа синхронности функций в развитии;
  - г) когнитивной психологии.
7. Среди понятий, как активность, труд, трудовые действия, деятельность, логически наиболее широким понятием является:
- а) активность;
  - б) труд;
  - в) трудовое действие;
  - г) деятельность.
8. Активное взаимодействие человека со средой, при котором он достигает сознательно поставленной цели, возникающей как следствие определенной его потребности, мотива, является:
- а) операцией;
  - б) действием;
  - в) деятельностью;
  - г) умением.
9. Воспроизведение детьми действий взрослых и отношений между ними в особой условной форме - это исторически развивающийся вид деятельности:
- а) игровой;
  - б) трудовой;
  - в) предметной;
  - г) ведущей.
10. Деятельность человека, направленная на изменение и преобразование действительности ради удовлетворения своих потребностей, на создание материальных и духовных ценностей, называется:
- а) трудовой;
  - б) учебной;
  - в) предметной;
  - г) ведущей.
11. По А. Н. Леонтьеву, элементом структуры деятельности выступает:
- а) поведение;
  - б) жест, мимика;
  - в) действие;
  - г) активность.
12. Процессы, связывающие восприятие и движения, называются:
- а) сенсомоторными;
  - б) идеомоторными;
  - в) эмоционально-моторными;
  - г) аффективно-волевыми.
13. Процессы, согласовывающие представления о движении с выполнением самого движения, называются движениями:
- а) сенсомоторными;
  - б) идеомоторными;
  - в) эмоционально-моторными;
  - г) регуляторными.
14. Тонкую моторику и автоматические движения обеспечивают зоны головного мозга.

- а) сенсорные;
  - б) моторные;
  - в) практические;
  - г) ассоциативные.
15. Скелетной мускулатурой тела и движениями, а также действиями человека управляют зоны коры головного мозга:
- а) сенсорные;
  - б) моторные;
  - в) практические;
  - г) ассоциативные.
16. Действие, помогающее человеку осознавать его значение для других людей, называется:
- а) умением;
  - б) импульсивным поведением;
  - в) поступком;
  - г) навыком.
17. Отражение совокупности объективных условий, необходимых для успешного выполнения действия, обеспечивает часть действия:
- а) ориентировочную;
  - б) исполнительную;
  - в) контрольную;
  - г) корректирующую.
18. Термин «ориентировочная основа действия» в научный язык ввел:
- а) А.Н. Леонтьев;
  - б) С.Л. Рубинштейн;
  - в) Л.С. Выготский;
  - г) П.Я. Гальперин.
19. Для построения схемы ориентировочной основы действия обычно выделяются:
- а) 3 типа,
  - б) 4 типа;
  - в) 5 типов;
  - г) 6 типов.
20. Одной из основных и самых общих задач ориентировочной деятельности является:
- а) анализ проблемной ситуации;
  - б) установление актуальных значений элементов ситуации и отношений между этими элементами;
  - в) построение плана действия, а при выполнении - контроль и коррекция действия;
  - г) реализация плана действия.
21. Полной ориентацией индивида не на выполнение конкретного действия, а на принципы построения изучаемого материала, на составляющие его единицы и на законы их сочетания характеризуется тип схемы ориентировочной основы действия:
- а) первый;
  - б) второй;
  - в) третий;
  - г) четвертый.
22. Процесс объективизации накопленного личного опыта называется:
- а) экстеризацией;
  - б) интеризацией;
  - в) трудовой деятельностью;
  - г) общением.
23. Преобразование действий при интеризации включает:
- а) синтез;
  - б) подражание;
  - в) импринтинг;
  - г) перенос.
24. Основной единицей анализа деятельности выступает:
- а) операция;
  - б) действие;
  - в) мотив;
  - г) цель.

25. Понятие операции как единицы деятельности введено в научный словарь:
- а) Дж. Брунером;
  - б) Л.С. Выготским;
  - в) Ж. Пиаже;
  - г) А.Н. Леонтьевым.
26. Осознаваемый результат, на достижение которого направлено поведение называется:
- а) потребностью;
  - б) мотивом;
  - в) целью;
  - г) задачей.
27. Процесс, направленный на достижение цели, называется:
- а) операцией;
  - б) действием;
  - в) мотивом;
  - г) умением.
28. По А.Н. Леонтьеву, при сдвиге мотива на цель действие:
- а) становится самостоятельной деятельностью;
  - б) остается единицей деятельности;
  - в) превращается в ведущую деятельность;
  - г) автоматизируется.
29. Обычно мало осознаются или совсем не осознаются человеком:
- а) действия;
  - б) операции;
  - в) деятельность;
  - г) умения.
30. Функцию регулирования действия выполняют его компонентам:
- а) моторные (двигательные);
  - б) центральные (мыслительные);
  - в) сенсорные (чувственные);
  - г) рецептивные.

## Тесты к Разделу 2 «Психология познавательных процессов в сервисной деятельности»

### Вариант 1

1. Непосредственное воздействие предмета или явления на рецепторы - обязательная черта таких познавательных процессов, как:
1. ощущение
  2. восприятие
  3. мышление
  4. воображение
  5. внимание
2. Интегральный результат непосредственного воздействия на человека каких-либо раздражителей (цветовых, звуковых, химических и т.д.) называется:
1. восприятием;
  2. перцепцией;
  3. ощущением
3. Отражение отдельных свойств предметов и явлений окружающего мира, это:
1. восприятие;
  2. эмоция;
  3. ощущение;
  4. внимание.
4. Основными свойствами ощущений являются указанные, кроме:
1. модальности;
  2. константности;
  3. интенсивности;
  4. длительности.
5. Минимальная разница между стимулами, вызывающая различие в ощущениях, это:
1. абсолютный нижний порог ощущений;
  2. дифференциальный порог;

3. абсолютный верхний порог;

4. пространственный порог.

6. Изменение чувствительности органов чувств под влиянием действующего раздражителя, это:

1. сенсбилизация;

2. адаптация;

3. синестезия;

4. апперцепция.

7. К свойствам восприятия относятся указанные, кроме:

1. целостности;

2. структурности;

3. реминисценции;

4. апперцепции.

8. Неправильное искаженное восприятие предмета или явления, действующего в данный момент на органы чувств, это:

1. галлюцинация;

2. иллюзия;

3. реминисценция;

4. адаптация

9. Когда человек носит жесткие контактные линзы, они ему очень мешают, но со временем он перестает их замечать. Что является причиной этого?

1. адаптация;

2. сенсбилизация;

3. реминисценция;

4. иллюзия.

10. Минимальная величина раздражителя, вызывающего едва заметное ощущение, называется:

1. абсолютным верхним порогом ощущений

2. абсолютно нижним порогом ощущений (порогом чувствительности)

3. болевым порогом

4. дифференциальным порогом ощущений

5. оперативным порогом ощущений

11. Ощущения, связанные с сигналами, возникающими вследствие раздражения рецепторов, находящихся в мышцах, сухожилиях, суставах, называются:

1. экстерорецептивные

2. интерорецептивные

3. проприорецептивные

4. эндоцептивными

12. Расстройства различных видов ощущений называются:

1. агнозиями

2. галлюцинациями

3. сенсорными расстройствами

4. иллюзиями

13. Ощущения, имеющие рецепторы, расположенные во внутренних органах и отражающие состояние внутренней среды организма, называются:

1. интерорецептивные

2. проприорецептивные

3. контактные

4. дистантные

14. Ощущения, отражающие свойства предметов и явлений внешней среды и имеющие рецепторы на поверхности тела, называются:

1. интерорецептивные

2. контактные

3. дистантные

4. проприорецептивные

15. Восстановите последовательность. Формирование ощущений:

1. раздражитель

2. органы чувств

3. нервные проводящие пути

4. соответствующий центр головного мозга

5. ощущение

16. Ощущения, рецепторы которых находятся в связках, суставах, и дают информацию о движении и положении тела в пространстве, называется:

1. экстерорецептивные
2. интерорецептивные
3. проприорецептивные
4. контактные

17. Пониженная чувствительность к реальным раздражителям и повышенный нижний абсолютный порог, это:

1. гиперестезия
2. гипестезия
3. анестезия
4. парестезия

18. Повышенный нижний абсолютный порог ощущений ведет к:

1. повышению чувствительности
2. полной потери чувствительности
3. понижению чувствительности
4. качественным изменениям чувствительности

19. Явление, при котором анализатор полностью не способен отвечать на раздражение, называется:

1. гиперестезия
2. гипестезия
3. анестезия
4. парестезия

20. Качественные изменения (извращения) информации, поступающие с рецептора в кору головного мозга, это:

1. гиперестезия
2. гипестезия
3. галлюцинации
4. парестезия

21. Психический процесс отражения предмета или явления в целом, в совокупности его свойств и частей, называется:

1. эмоции
2. ощущение
3. восприятие
4. мышление

22. Психический процесс отражения единичных свойств предметов и явлений при их непосредственном воздействии на органы чувств, это:

1. ощущение
2. восприятие
3. мышление
4. установка

23. Феномен выделения «фигуры из фона» характеризует какое свойство внимания?

1. целостности
2. избирательности
3. константности
4. осмысленности

24. Ситуация: пациент рассматривает картинку с изображением очков и рассуждает: «Что же это? ...кружочек и еще кружочек...и перекладина, наверное, это - велосипед». Что нарушено в восприятии данного пациента?

1. целостность восприятия
2. избирательность восприятия
3. константность восприятия
4. апперцепция

25. Свойство восприятия, которое обеспечивает относительное постоянство по форме, цвету, величине и др. параметрам воспринимаемых нами предметов, это:

1. апперцепция
2. константность
3. предметность
4. осмысленность

26. Связь восприятия с личностью, его прошлым опытом, называется

1. константность
2. чувствительность
3. апперцепция
4. осмысленность

27. Искаженное восприятие реально существующего предмета или явления, называется

1. галлюцинации
2. дереализация
3. иллюзии
4. бред

28. Расстройства восприятия, когда человек видит, слышит, ощущает то, чего в реальной действительности не существует:

1. галлюцинации
2. дереализация
3. иллюзии
4. бред

29. Нарушение сенсорного синтеза информации, которая поступает из внешнего мира и приводит к искажению восприятия, называется:

1. галлюцинации
2. дереализация
3. иллюзии
4. бред

30. Предпочитаемый канал восприятия информации (зрительный, слуховой, кинестетический), имеющий большое значение при определении индивидуальных методов и средств подачи информации в процессе общения, обучения, совместной деятельности и пр., называется:

1. апперцепция восприятия
2. диапазон чувствительности
3. рациональная форма познания
4. ведущая сенсорная система

## Вариант 2

1. Память - это

1. психический процесс отражения, заключающийся в запечатлении и сохранении с последующим воспроизведением и узнаванием следов прошлого опыта, делающим возможным его повторное использование в деятельности
2. отражения единичных свойств предметов и явлений при их непосредственном воздействии на органы чувств.
3. психический процесс отражения предмета или явления в целом, в совокупности его свойств и частей
4. познавательный психический процесс создания нового образа (представления) предмета или ситуации путем перестройки (преобразования) имеющихся у человека представлений.

2. Психические процессы памяти подразделяются:

1. забывание
2. сохранение
3. импринтинг
4. воспроизведение

3. Обеспечивает сохранение информации в течение нескольких часов, является промежуточным звеном на пути перевода информации из кратковременной памяти в долговременную - это:

1. кратковременная память
2. сенсорная
3. буферная память
4. долговременная память

4. Наиболее прочно в памяти сохраняется информация:

1. осмысленная
2. вызубренная
3. малознакомая
4. неотрефлексированная

5. К свойствам памяти относят:

1. объем
2. скорость
3. устойчивость
4. точность

6. Память на абстрактный, отвлеченно - символический материал - это:

1. двигательная память
2. образная память
3. символическая память
4. эмоциональная память

7. К нарушениям памяти относят:

1. гипермнезию
2. гипомнезию
3. гипопрозексию
4. парамнезию

8. Воспроизведение какого-либо события без его узнавания называется:

1. парамнезией
2. гипермнезией
3. криптомнезией
4. гипомнезией

9. Психический процесс, который обеспечивает направленность и сосредоточенность психики на определенных предметах и явлениях внешнего мира - это:

1. ощущение
2. внимание
3. восприятие
4. мышление

10. Внимание тесно связанное с волей человека, сознательно поставленной целью - это:

1. послепроизвольное внимание
2. произвольное внимание
3. непроизвольное внимание
4. моторное внимание

11. К свойствам внимания относятся:

1. объем внимания
2. скорость
3. устойчивость
4. переключаемость

12. Привлечению непроизвольного внимания способствуют такие свойства объекта как:

1. новизна
2. привычность
3. подвижность
4. статичность

13. Ночью перед экзаменом студент сидит над скучным учебником. Внимание, которое задействовано при этом, называется:

1. непроизвольное
2. произвольное
3. субпроизвольное
4. гиперволевое

14. Большинство студентов оглядываются, когда на лекции громко открывается дверь. Внимание, которое задействовано при этом, называется:

1. непроизвольное
2. произвольное
3. устойчивое
4. статичность

15. Привлечению непроизвольного внимания способствуют такие свойства объекта как:

1. новизна
2. привычность
3. подвижность
4. статичность

15. По В. В. Давыдову, теоретическому мышлению свойственны:

1. анализ;
2. рефлексия;
3. планирование;
4. все ответы верны.

16. Согласно концепции мышления, разработанной А. Н. Леонтьевым, мышление представляет собой:

1. внешнюю деятельность;
2. способность индивида разумно действовать;
3. поведение;
4. внутреннюю деятельность.

17. В зависимости от характера решаемых задач выделяют:

1. наглядно-образное и наглядно-действенное мышление;
2. понятийное и образное мышление;
3. теоретическое и практическое мышление;
4. логическое и предикативное мышление.

18. Логическое мышление основано на:

1. чувствах;
2. эмоциях;
3. представлениях;
4. логике.

19. Псевдологическое мышление, основанное на бессознательной ассоциации сказуемых двух суждений, которые включают одинаковые подлежащие, называется:

1. предикативным мышлением;
2. иррациональным мышлением;
3. формальным мышлением;
4. критическим мышлением.

20. Способность мыслить в разных направлениях называется:

1. критическим мышлением;
2. творческим мышлением;
3. логическим мышлением;
4. все ответы неверны.

21. Какой из видов мышления чаще разворачивается в условиях дефицита времени?

1. теоретическое;
2. практическое;
3. творческое;
4. критическое.

22. Выделение существенных признаков и свойств предмета или явления при одновременном игнорировании несущественного называют:

1. анализом;
2. синтезом;
3. абстракцией;
4. сравнением.

23. По мнению Дж. Брунера, в детстве человек первоначально познает мир в процессе:

1. сенсомоторного отображения действительности с помощью ощущений, движений и восприятия;
2. иконического отображения действительности (отображения в образах);
3. символического отображения действительности;
4. все ответы верны.

24. Мысленный переход от общего к частному называют:

1. анализом;
2. синтезом;
3. классификацией;
4. конкретизацией.

25. Продукт творческой деятельности характеризуется:

1. новизной;
2. оригинальностью;
3. уникальностью;
4. все ответы верны.

26. Прием переработки представлений в воображаемый образ, предполагающий сознательное отвлечение от несущественных сторон объекта и направление внимания на его существенные черты и свойства называется:

1. гиперболизацией;
2. схематизацией;
3. акцентированием;
4. комбинированием.

27. Продуктивное воображение отличается тем, что:

1. в нем действительность сознательно конструируется человеком;
2. действительность просто механически копируется;
3. мечта замещает деятельность;
4. все ответы верны.

28. Способность воссоздать образ в трехмерном пространстве называют способностью к :

1. понятийному мышлению;
2. творческому воображению;
3. пространственному воображению;
4. все ответы неверны.

29. Сновидения можно отнести к разряду:

1. пассивных и произвольных форм воображения;
2. активных форм воображения;
3. произвольных форм воображения;
4. все ответы неверны.

30. Мечта от грез отличается тем, что мечта:

1. всегда активна;
2. выступает побудителем к действию;
3. более реалистична;
4. все ответы верны.

### Тесты к Разделу 3 «Изучение состояний и свойства личности в сервисной деятельности»

#### Вариант 1

1. Согласно взглядам Б.И. Додонова эмоциональные оценки онтогенетически сформировались:
  - а) одновременно с нравственными оценками
  - б) позже познавательных оценок
  - в) раньше познавательных оценок
  - г) позже нравственных оценок
2. Согласно С.Л. Рубинштейну эмоции представляют единство:
  - а) эмоционального и волевого
  - б) эмоционального и интеллектуального
  - в) эмоционального и ценностного
  - г) эмоционального и оценочного
3. Когнитивные оценки, связанные с оценками возможности индивида противостоять стимулу, Р. Лазарус относил к
  - а) первичным
  - б) вторичным
  - в) неспецифическим
  - г) ситуативным
4. Согласно Я. Рейковскому условные раздражители могут стать эмоциогенными, если они
  - а) опережают появление эмоциогенных раздражителей
  - б) следуют за эмоциогенными раздражителями
  - в) не связаны во временном плане с эмоциогенными раздражителями
  - г) имеют высокую интенсивность
5. Психическое истощение как признак патологического аффекта возникает
  - а) до аффекта
  - б) в первой фазе аффекта
  - в) после аффекта
  - г) в заключительной фазе аффекта
6. Согласно Ю.Б. Гиппенрейтер изучить волевою личность позволяет

- а) концепция С.Л. Рубинштейна
  - б) концепция В.А. Иванникова
  - в) концепция Л.С. Выготского
  - г) концепция А.Н. Леонтьева
7. По оценке Л.С. Выготского аффективные теории воли являются
- а) переходными между ассоцианистскими и интеллектуальными теориями
  - б) гетерономными теориями
  - в) автономными теориями
  - г) переходными между гетерономными и автономными теориями
8. Функцию воли, конкретизирующуюся в преодолении сложившихся стереотипов, относят к функции
- а) блокирования
  - б) свободы для
  - в) регуляции
  - г) торможения
9. Степень постоянства проявления волевых качеств в однотипных ситуациях соответствует характеристике
- а) генерализованность
  - б) интенсивность
  - в) взаимодействие
  - г) устойчивость
10. Согласно С.Л. Рубинштейну, на этапе исполнения волевого действия проявляется волевое качество -
- а) настойчивость
  - б) независимость
  - в) решительность
  - г) целеустремленность

## Вариант 2

1. Эмоции представляют собой:
- а) физиологические реакции;
  - б) мимические выражения;
  - в) субъективные переживания;
  - г) все вышеперечисленное.
2. Чувствами называют:
- а) индифферентные отношения к действительности;
  - б) устойчивые эмоциональные отношения к кому-либо или к чему-либо;
  - в) стойкие, сильные, длительные эмоциональные состояния;
  - г) непосредственные переживания чего-либо.
3. Чувства, связанные с познавательной деятельностью, называются:
- а) моральными;
  - б) эстетическими;
  - в) интеллектуальными;
  - г) практическими.
4. Теория, подчеркивающая simultaneity реакции организма и эмоционального переживания:
- а) теория Джемса-Ланге;
  - б) теория Кеннона-Барда;
  - в) двухфакторная теория Шехтера;
  - г) теория когнитивного диссонанса.
5. Реакция организма при стрессе включает:
- а) тревогу;
  - б) сопротивление;
  - в) истощение;
  - г) все вышеперечисленное.
6. Связь эмоций с мышлением и сознанием личности через понятие «когнитивного диссонанса» рассматривалась в теории:
- а) И. П. Павлова;
  - б) Л. Фестингера;
  - в) С. Шехтера;
  - г) Ч. Дарвина.

7. Двое молодых людей связаны друг с другом и любовью, и классовой ненавистью. Как можно назвать состояние, которое они переживают?
- Дистресс;
  - аффект;
  - фрустрация;
  - когнитивный диссонанс.
8. Фрустрация – это состояние, вызываемое:
- утомлением;
  - появлением непреодолимых препятствий при попытке удовлетворения значимой потребности;
  - переживанием чувства вины;
  - психическим напряжением.
9. Психическое состояние человека, которое не относится к астеническим:
- грусть;
  - «тихая» радость;
  - печаль;
  - спортивная злость.
10. Подавленное настроение, связанное с ослаблением возбуждения, называют:
- аффектом;
  - апатией;
  - обидой;
  - стрессом.
11. Для волевого регулирования присущи действия:
- неосознанные;
  - сознательные;
  - интуитивные;
  - непроизвольные.
12. Критериями воли не является:
- волевое действие;
  - волевое усилие;
  - выбор мотивов и целей;
  - показатель интеллектуального развития.
13. Способность человека к длительному и неослабному напряжению энергии, неуклонное движение к намеченной цели называется:
- настойчивостью;
  - оптимизмом;
  - трудолюбием;
  - сознательностью.
14. Необходимым условием для возникновения волевого процесса является:
- мужество;
  - наличие препятствий;
  - внешнее стимулирование;
  - все ответы неверны.
15. К объективным трудностям, которые приходится человеку преодолевать в повседневной деятельности, можно отнести:
- сложную задачу, решение которой сопряжено с большим умственным напряжением;
  - нежелание;
  - страх;
  - лень.
16. С позиции современной психофизиологической концепции поведение человека изначально:
- пассивное;
  - реактивное;
  - адаптивное;
  - активное.
17. В волевом действии:
- цель отсутствует, мотив – сильное переживание;
  - цель отсутствует, мотив – желание выразить внезапно возникшее переживание;
  - цель и мотив отсутствуют;
  - цель и мотив носят осознанный характер.

18. Подростки с внутренним локусом контроля:

- а) более позитивно относятся к учителям и представителям правоохранительных органов;
- б) более тревожны, обеспокоены;
- в) менее терпимы к другим;
- г) более агрессивны.

19. Возрастные изменения в локусе контроля:

- а) не имеют места;
- б) могут иметь место у подростков обоего пола;
- в) имеют место только у мальчиков-подростков;
- г) имеют место только у девочек-подростков.

20. Согласно полученным данным, в большей мере интернальны:

- а) аборигены, чем белое население;
- б) люди с высоким социально-экономическим уровнем;
- в) люди, родители которых меньше проявляли свою любовь к ребенку;
- г) люди, родители которых не пытались воспитать в детях привычку брать ответственность за свои действия на себя.

### **Инструкция по выполнению**

Из предложенных вариантов выбрать один или несколько правильных.

### **Критерии оценивания:**

За успешное прохождение теста по одному из разделов – максимум 5 баллов.

- 5 баллов выставляется, если студент ответил правильно на 84-100% заданий теста;
- 4 балла, если студент ответил правильно на 67-83 % заданий;
- 3 балла, если студент ответил правильно на 50-66% заданий;
- 1-2 балла, если студент ответил правильно на 1-49% заданий;
- 0 баллов – студент не ответил ни на один вопрос теста или не приступал к тестированию.

**Максимальный балл по итогам прохождения тестирования- 15 баллов.**

## **Вопросы для коллоквиумов**

### **Раздел 1**

*В ходе проведения коллоквиума (собеседования) студент должен, используя знания и умения, ответить на предложенный к рассмотрению и анализу вопрос.*

1. Проведите сравнительный анализ и основные отличия житейской (обыденной) и научной психологии?
2. Каково место Психологии в системе естественных и общественных наук?
3. Психология как наука о порождении, функционировании структуре психики в деятельности субъекта. В чем проявляется специфика психологического знания?
4. Охарактеризуйте основные этапы развития представлений о предмете психологии?
5. Как развивалась психология в рамках философии? Материалистическое (Фалес, Эпикур, Анаксимен, Анаксимандр, Демокрит) и идеалистическое (Платон) направление изучения психики.
6. Душа как предмет исследования?
7. Исследование явлений и фактов сознания как первая форма научного психологического знания. Теория Э. Титченера, Теория «потока сознания» У. Джеймса.
8. Теория актов сознания Ф. Brentano.
9. Бихевиоризм как наука о поведении (Дж. Уотсон). Стимул-реактивное отношение как единица анализа поведения.
10. Психоанализ как учение о бессознательном (З. Фрейд). Характеристика бессознательного, предсознательного, сознания. Формы проявления бессознательного.
11. Охарактеризуйте основные методы психоанализа?
12. Гештальтпсихология как учение о целостности психических явлений (М. Вертгеймер, В. Келлер, К. Кофка, К. Левин).
13. Раскройте базовые Законы гештальта: «выделение фигуры из фона», «транспозиции», «хорошей формы»?
14. Гуманистическая психология как учение об уникальной личности (Г. Олпорт, А. Маслоу, К. Роджерс).
15. Сопоставьте основные понятия психологии: отражение, психика, сознание, деятельность, личность?

16. Проанализируйте структуру современной психологии? В чем отличия академической и прикладной психологии?
17. Охарактеризуйте отрасли современной психологии? Общая психология, социальная психология, психология труда, юридическая психология, клиническая психология.
18. Назовите основные задачи психологической практики? В чем проявляется взаимосвязь теоретических и прикладных задач психологии?
19. Раскройте содержание и значение метода групповой и индивидуальной психотерапии?
20. Составьте таблицу «Отличие деятельности животных от деятельности человека».

## Раздел 2

*В ходе проведения коллоквиума (собеседования) студент должен, используя знания и умения, определить: верно или неверно, предложенное к рассмотрению и анализу высказывание.*

1. Практическое наглядно-образное мышление – это генетически самый ранний вид мышления.
2. Понятия «мышление» и «интеллект» синонимичны.
3. А. Н. Леонтьев считает, что между структурами внешней и внутренней деятельности существуют отношения аналогии.
4. По Ж. Пиаже, человек усваивает новые понятия благодаря механизмам ассимиляции и аккомодации.
5. Умозаключение является самой простой формой мышления.
6. Критическое мышление осуществляется с помощью шаблонов, схем, стереотипов, уже имеющихся способов решения задачи.
7. Дедукция – это переход от частного к общему.
8. По С. Л. Рубинштейну, анализ и синтез чаще всего используются совместно.
9. С точки зрения бихевиористов (Дж. Уотсон), мысль и речь порождаются двигательной активностью человека и выступают аналогом друг друга.
10. Человек обладает не одним каким-либо видом мышления, а различными его видами.
11. Воображение свойственно не только человеку, но и всем высшим млекопитающим.
12. Для акта творчества в равной мере необходимы, считает Л.С. Выготский, интеллектуальный и эмоциональный факторы.
13. Основным источником появления образов является слово.
14. Процесс воображения представляет собой совместную деятельность первой и второй сигнальной систем.
15. Этапы творческой деятельности были впервые выделены в XVIIIв. философом Пуанкаре.
16. Активное воображение подчинено волевому контролю.
17. По характеру создаваемого образа выделяют репродуктивное и творческое воображение.
18. Представление – процесс воспроизведения обобщенной картины окружающего мира.
19. Ведущая функция воображения – адаптация человека к реальности.
20. Мечта не может выступать в качестве сильного мотивирующего фактора творческого поиска.

## Раздел 3

*В ходе проведения коллоквиума (собеседования) студент должен, используя знания и умения, ответить на предложенный к рассмотрению и анализу вопрос.*

1. Охарактеризуйте понятия «человек», «личность», «субъект», «индивид», индивидуальность?»
2. Как соотносятся биологическое и социальное в личности человека?
3. Что представляют собой социальный статус и социальная роль в ролевой теории личности? Проанализируйте структуру социальной роли личности.
4. Чем темперамент отличается от характера? Приведите примеры представителей каждого из темпераментов среди литературных персонажей или исторических личностей.
5. Составьте таблицу «Сильные и слабые стороны представителей различных темпераментов» с точки зрения их работы в трудовом коллективе.
6. Какие потребности и мотивы может реализовать человек в процессе своей трудовой деятельности, работая в команде?
7. Охарактеризуйте различные эмоциональные состояния человека. Какие функции они выполняют? Какое влияние эти эмоциональные состояния оказывают на трудовую деятельность человека, его взаимодействие с другими работниками организации?
8. Назовите основные условия и направления воспитания воли.
9. Что представляет собой зрелая личность? Каковы основные критерии зрелости личности по Г. Олпорту?
10. Что представляют собой противоречия как движущие силы развития личности?

11. Охарактеризуйте различные подходы к определению поколения.
12. В чем заключается основное содержание теории поколений Хоува-Штрауса? Какова специфика ее российской интерпретации?
13. Что такое ценность? Как и когда формируются ценности, согласно теории поколений?
14. Какой отпечаток накладывают ценности на поведение человека в обществе? На его экономическую деятельность?
15. Какое из ныне экономически активных поколений в России является наиболее многочисленным? Соответствует ли эта ситуация зарубежным тенденциям?
16. Какие события послужили основой для форсирования ценностей представителей российских поколений Беби-бумеров, Иксов, Игреков? Охарактеризуйте типичного представителя каждого из этих поколений?
17. Какова система ценностей современного молодого человека – представителя поколения Z (Зуммеров)?
18. Как должна строиться корпоративная политика организации по отношению к представителям поколений Беби-бумеров, Иксов, Игреков, Зуммеров?
19. В чем заключаются сходства и принципиальные различия представителей разных поколений в отношении к работе и в отношениях между людьми?
20. В чем заключаются принципиальные отличия поколений Z и Альфа от всех предшествующих поколений?

### **Критерии оценивания:**

Студенту необходимо принять участие в трех коллоквиумах.

Максимально студент может набрать **30 баллов**, по 10 баллов за выступление на каждом коллоквиуме.

- **8-10 баллов** выставляется студенту, если изложение знаний полное в соответствии с требованиями программы. Студент может выделять существенные признаки изученного, выявлять причинно-следственные связи, сформулировать выводы и обобщения. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания на них преподавателем.

- **5-7 баллов** выставляется студенту, который при изложении ответа не всегда может выделять существенные признаки изученного, затрудняется с определением причинно-следственных связей, нечетко формулирует выводы и обобщения. Допускаются отдельные ошибки, исправляемые студентом после указания на них преподавателем.

- **1-4 балла** выставляется студенту, если изложение учебного материала неполное бессистемное. Студент демонстрирует низкий уровень анализа и знания теоретического материала. При этом студент допускает существенные ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя.

- **0 баллов** выставляется студенту за полное незнание и непонимание материала.

### **Темы для написания эссе**

1. Основные этапы представлений о предмете психологии и современные взгляды
2. Проблема происхождения психики и критерии психического отражения.
3. Стадии и уровни развития психики.
4. Адаптивная роль психики в эволюции животных и активность психики человека.
5. Инстинктивное поведение и научение животных.
6. Проблема интеллекта у животных. Критерии интеллектуального поведения.
7. Групповое поведение и «общение» в животном мире.
8. Становление и развитие психики человека антропогенезе.
9. Труд и проблема возникновения сознания.
10. Язык и развитие сознания.
11. Натуральные и высшие психические функции. Сходство и различие.
12. Характеристика высших психических функций.
13. Проблема социализации и формирование сознания и психики.
14. Проблема интериоризации и формирование психических структур человека.
15. Характеристика осознаваемых и неосознаваемых психических процессов.
16. Роль труда и характеристика психической деятельности.
17. Познательная деятельность человека. Формы познания как стадии развития. Практика как критерий истины.
18. Значение общения, речи и языка в развитии сознания.

19. Значение и роль Л.С. Выготского в развитии психологии.
20. Значение и роль А.Н. Леонтьева в развитии психологии.
21. Проблема сознания в философии и психологии.
22. Проблема биологического и социального.
23. Человек как объект и субъект деятельности.
24. Индивидуально психологические особенности человека.
25. Направления психологической науки и основные положения.
26. Характеристика принципов общей психологии.
27. Характеристика чувствительности как элементарной формы психики.
28. Понятие генезиса и характеристика основных форм развития.
29. Характеристика психического (отражение и деятельность).
30. Поведение и деятельность (сравнительный анализ психологических категорий).
31. Психика как деятельность и психика как образ социальной обусловленности сознания (различные точки зрения на ее решение).
32. Естественнонаучная и гуманитарная ориентации в психологии.
33. Психологический анализ привычек людей.
34. Влияние мышления на восприятие.
35. Развитие восприятия (перцептивных действий) у детей.
36. Низшие и высшие формы внимания и их развитие у детей.
37. Связь памяти с личностью человека.
38. Индивидуальные особенности памяти и способности человека.
39. Мышление, эмоции и мотивация: проблемы связи мышления, его продуктов с реальностью.
40. Межполовые различия в способностях, их научное объяснение.
41. Типология характеров и их экспериментальное исследование.
42. Игры детей и их значение в развитии воли.
43. Эмоции и человеческие взаимоотношения.
44. Мотивационно-психологические факторы, способствующие и препятствующие достижению успехов.
45. Мотивация агрессивного и просоциального поведения.
46. Экспериментальное исследование видов внимания (на примере).
47. Экспериментальное исследование типов памяти (на примере).
48. Экспериментальное исследование типов мышления(на примере).
49. Исследование мотивации достижения успехов.
50. Эмоции и личность.
51. Внимание и установка.
52. Зависимость стиля общения от свойств темперамента.

### **Инструкция по выполнению**

По предварительному согласованию с преподавателем студент выбирает тему и подготавливает эссе. Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению изложены в Приложении 2

### **Критерии оценивания:**

Студенту необходимо подготовить 2 эссе.

Максимальное количество баллов, набранных за подготовку одного эссе– 10.

Итого максимум **20 баллов** за 2 эссе.

Эссе оценивается по 10 балльной шкале:

– «8-10 баллов» выставляется, если тема эссе полностью раскрыта, продемонстрирован высокий уровень оригинальности материала, студент ответил на все дополнительные вопросы. Выполнены все требования к написанию и защите эссе: 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.

– «5-7 баллов» выставляется, если тема эссе полностью раскрыта, студент ответил неполно либо не на все дополнительные вопросы. Основные требования к эссе и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём эссе; имеются упущения в оформлении.

- «3-4 балла» выставляется, если тема эссе раскрыта лишь частично, при низком уровне включенного в эссе материала. Имеются существенные отступления от требований. В частности, допущены фактические ошибки в содержании эссе или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
- «1-2 балла» выставляется, если тема эссе раскрыта не полностью, при существенной части скопированных материалов, отсутствует логика изложения и выводы, и на вопросы студент не ответил/ответил неправильно. Имеются существенные отступления от требований к оформлению.
- «0 баллов» выставляется, если студент не приступил к написанию эссе.

### **Тематика для подготовки докладов с презентацией**

#### ***Тема 1. Введение в психологию сервисной деятельности***

1. Историческое развитие предмета психологии до возникновения психологии как самостоятельной науки.
2. Понятие сознания в интроспективной психологии и в работах Л.С.Выготского (сравнительный анализ).
3. Поведение и деятельность (сравнительный анализ психологических категорий).
4. Проблема единства сознания и деятельности (различные точки зрения на ее решение).
5. Психика как деятельность и психика как образ.
6. Принцип элементаризма и целостный подход в психологии: сравнительный анализ.
7. Проблема социальной обусловленности сознания (различные точки зрения на ее решение).
8. Естественнонаучная и гуманитарная ориентации в психологии.
9. Дискуссии по проблеме предмета психологии в школе А.Н.Леонтьева
10. Сравнительный анализ классической и неклассической физиологии. Психологический смысл неклассической физиологии.
11. Поступок как единица анализа личности.
12. Проблема возникновения психики в эволюции: различные подходы.
13. Современные дискуссии по проблеме предмета психологии.
14. Различные подходы к классификации методов психологии.
15. Применение гуманитарных методов в практической работе и исследовательской деятельности психолога.

#### ***Тема 2. Психология познавательных процессов в сервисной деятельности***

1. Исследования психологических особенностей строения деятельности.
2. Практическая деятельность как исходная и основная форма деятельности человека.
3. Внешняя и внутренняя деятельность: сравнительный анализ.
4. Современные дискуссии о предметности деятельности.
5. Отличие деятельности животных от деятельности человека.
6. Различные подходы к определению психологической структуры деятельности.
7. Операционно-технические аспекты деятельности.
8. Порождение и функции психики в деятельности.
9. Характеристика действий как процессов, направленных на достижение сознательных целей.
10. Взаимопереходы составляющих деятельности.
11. Действие как единица человеческой деятельности. Его целенаправленный характер.
12. Дискуссионный характер регуляции действия на основе образа.
13. Понятие об ориентировочной основе действия. Зависимость действия от общих особенностей деятельности.
14. Внутренние, умственные действия. Процессы целеобразования.
15. Двигательный состав действия и координации движений: корреляция понятий.
16. Роль афферентных систем и обратной сигнализации в регуляции сложных двигательных актов (Н.А. Бернштейн).
17. Понятие об обратной афферентации и «акцепторе действия» (П.К. Анохин).

#### ***Тема 3. Общественно-историческая природа психики человека***

1. Общественно-историческая природа психики человека.
2. Уровни отражения у человека: теоретико-методологический подход.
3. Происхождение и развитие сознания.
4. Сознание и неосознаваемые психические процессы.

5. Понятие установки (Д.Н. Узнадзе).
6. Формирование высших психических функций.
7. Социальный, опосредованный, произвольный характер высших психических функций (ВПФ) и их системное строение.
8. Развитие сознания и личности человека.

#### ***Тема 4. Сознание и самосознание***

1. Понятие «сознание» в философии и психологии.
2. Диалогический характер сознания.
3. Сознание как высшая форма психического отражения.
4. Феноменологическая и конкретно-психологическая характеристика сознания.
5. Функции, признаки и свойства сознания.
6. Эмпирические характеристики сознания: пространственная, временная, информационная, энергетическая.
7. Роль языка в формировании сознания.
8. Деятельность, общение и взаимодействие людей в коллективной деятельности как предпосылки и результаты сознания.
9. Структура сознания в теории А.Н. Леонтьева: чувственная ткань, значение и личностный смысл.
10. Развитие представлений о структуре сознания в работах В.П. Зинченко, Ф.Е. Василюка.
11. Уровневый характер психического отражения.
12. Самосознание человека как психический процесс восприятия себя.
13. Рефлексия: понятие, механизмы и средства.

#### ***Тема 5. Ощущение, восприятие, внимание, память.***

1. Роль ощущений в жизнедеятельности людей.
2. Эволюция психологических представлений об ощущении.
3. Физиологические основы ощущений.
4. Чувствительность человека и особенности ее измерения.
5. Физиологические основы восприятия.
6. Классификация свойств восприятия человека и их характеристика.
7. Закономерности восприятия, особенности протекания в учебной деятельности.
8. Память как психический процесс, круг явлений памяти.
8. Особенности влияния памяти на успешность обучения.
10. Основные виды памяти и их характеристика.
11. Сущность и содержание ассоциативной теории памяти.
12. Основные факты и закономерности психологии памяти.
13. Память и научение в психологии поведения.
14. Сущность и содержание моторной теории внимания
15. Исследования памяти в когнитивной психологии.
16. Проблема памяти в культурно-исторической теории и методика двойной стимуляции.
17. Зависимость произвольного запоминания от структурной деятельности в работах П.И. Зинченко и А.А. Смирнова.
18. Взаимосвязь запоминания и мотивации с точки зрения психоанализа.
19. Мотивация и запоминание с точки зрения бихевиоризма.
20. Исследования взаимосвязи мотивации и запоминания в гештальтпсихологии.
21. Психологическая сущность внимания и его свойства.
22. Связь уровня возбуждения и внимания в теории Канемана.
23. Особенности развития внимания в ходе учебной деятельности.
24. Сущность и содержание основных теоретических подходов к изучению восприятия в зарубежной и отечественной психологии.
25. Внимание в структуре психики.
26. Физиологические основы внимания.
27. Индивидуальные особенности внимания и памяти.
28. Современные теории внимания.
29. Типы и виды внимания.
30. Основной психофизический закон Вебера – Фехнера и его модификации в современной психологии.

#### ***Тема 6. Мышление, речь, воображение***

1. Проблема интеллекта и мышления в психологии.
2. Проблема интеллекта и креативности в современной психологии.
3. Психологические особенности творческой личности.
4. Модели и структуры интеллекта.
5. Проблема бессознательного в структуре творческой деятельности.
6. Проблема сознания в структуре творческой деятельности.
7. Различные подходы к выделению видов мышления.
8. Характеристика видов воображения.
9. Взаимосвязь интеллекта и личности.
10. Речевые особенности личности.
11. Основные теоретические направления изучения мышления.
12. Интеллект и методы его диагностики.
13. Креативность и методы ее диагностики.
14. Влияние среды и наследственности на развитие интеллекта.
15. Психологическая характеристика видов речи.
16. Сопоставительный анализ видов мышления.
17. Зарубежные теории порождения и восприятия речи.
18. Взгляды Ж. Пиаже и Л.С. Выготского на природу эгоцентрической речи.
19. Основные положения теории мышления в отечественной психологии.
20. Индивидуальные особенности мышления.
21. Проблема стилевых особенностей личности.
22. Проблема изучения стилей мышления и когнитивных стилей.

#### ***Тема 7. Категория личность в гуманитарных науках***

1. Личность в философии, социологии и психологии: сравнительный анализ.
2. Роль личности в истории.
3. Понятие личности в общей, дифференциальной и социальной психологии.
4. Структурный и генетический аспекты анализа личности.
5. Соотношение понятий индивид, человек, личность, субъект деятельности.
6. Различные подходы к категории Индивидуальность.
7. Понятие индивида. Индивид как представитель вида и продукт биологической эволюции.
8. Общее представление об индивидуальных свойствах человека (Б.Г. Ананьев).
9. Возрастно-половые и индивидуально-типические классы индивидуальных свойств.
10. Конституционные, нейродинамические и гормональные особенности как индивидуально-типические свойства.

#### ***Тема 8. Теоретико-методологические подходы к анализу интеллекта и его структура***

1. Неоднозначность трактовки понятия «интеллект».
2. Социокультурный, образовательный, генетический, информационный, процессуально-деятельностный, структурно-уровневый подходы к пониманию сущности интеллекта
3. Однофакторная структура интеллекта по Ч. Спирмену.
4. Многофакторные структуры интеллекта Терстоуна, Векслера, Гилфорда.
5. Характеристика факторов и методов их диагностики.
6. Понятие интеллекта в теории Ж.Пиаже.
7. Понятие аккомодации и ассимиляции как основных механизмов интеллектуальной адаптации. Стадии развития интеллекта: теоретико-методологический подход.
8. Факторные модели интеллекта (Ч.Спирмен, Л.Терстоун, Дж.Гилфорд, Р.Кеттелл и др.).
9. Интеллект как структура ментального опыта (М.А. Холодная)

#### ***Тема 9. Способности человека: уровни, виды и способы развития***

1. Многозначность в научном дискурсе понятия о способностях.
2. Виды способностей: общие и специальные; потенциальные и актуальные.
3. Уровни способностей: способности, одаренность, талант, гениальность.
4. Формирование и развитие способностей.
5. Структура и механизмы творческого процесса.
6. Понятие и составляющие креативности: оригинальность, беглость, степень разработанности и др.
7. Черты творческой личности, выделяемые зарубежными и отечественными психологами.

**Тема 10. Эмоции как специфическое отражение отношений человека к действительности.**

1. Трехмерная теория чувств.
2. Когнитивные теории эмоций.
3. Психоаналитические взгляды на природу эмоций.
4. Механизмы возникновения и угашения условных эмоций.
5. Критический анализ периферической теории эмоций Джемса–Ланге.
6. Значение центральных теорий для психологического анализа эмоций.
7. Биологический и психофизиологический подходы к объяснению происхождения, строения и функций эмоций.
8. Различные подходы к классификации эмоций (С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев, Б.И. Додонов, В.К. Вилюнас, Г. Бреслав, П.В. Симонов) - эмоциональных явлений.
9. Психологические характеристики аффектов, методы их изучения.
10. Психологическая характеристика фрустрации.
11. Биологическая концепция стресса.
12. Психологическая характеристика эмоционального стресса.
13. Индивидуально-психологические особенности эмоционального реагирования.
14. Психологическая характеристика чувств.
15. Эмоции и смысл явлений действительности.
16. Особенности эмоциональной памяти.
17. Эмоции и воображение.
18. Роль эмоций в интеллектуальной деятельности.
19. Влияние эмоций на соматические эффекты.

**Тема 11. Проблема воли в научной психологии**

1. Дискуссионные вопросы психологии воли.
2. Психологическая характеристика тревоги: процесс, состояние, свойство человека.
3. Воля как мотивационная сила, противостоящая привычке (Ах Н.).
4. Структура регуляционных психических процессов.
5. Характеристика произвольной регуляции поведения.
6. Характеристика произвольной регуляции поведения и деятельности.
7. Воля как подуровень произвольной регуляции с позиции регулятивного подхода (Селиванов В.И.).
8. Воля как разновидность произвольного управления (Ильин Е.П.).
9. Воля как овладение собственным поведением (Выготский Л.С.).
10. Воля как подуровень произвольной регуляции (Иванников В.А.).
11. Концепция И.М. Сеченова о механизмах произвольной регуляции поведения.
12. Концепция И.П. Павлова о механизмах произвольной регуляции поведения.
13. Воля как выбор варианта действия (Л.С. Веккер).
14. Психологические закономерности волевого выбора (Л.С. Выготский).
15. Концепция П.К. Анохина о механизмах саморегуляции.
16. Значение концепции П.К. Анохина для психологии.
17. Изучение волевого усилия как критерия воли.
18. Структура и характеристика волевого действия (Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн, В.А. Иванников).
19. Анализ волевых качеств (С.Л. Рубинштейн, Е.П. Ильин).
20. Возможные основания классификации волевых качеств.
21. Методы изучения особенностей волевой регуляции поведения и деятельности человека.

Студент вправе подготовить несколько докладов с презентацией, но не более семи за период освоения материала по дисциплине.

При оценивании доклада учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, владение риторическими навыками, полные ответы на вопросы аудитории с примерами. **В семестре предусматривается выполнение семи докладов с презентацией.**

Доклад с презентацией оценивается по 5 балльной шкале:

**Критерии оценивания каждого доклада:**

– **5 баллов** – в докладе раскрыта актуальность темы, доклад отличается логикой и полнотой изложения, прослеживается соответствие материала современным реалиям развития психологии и психодиагностики, при подготовке доклада использованы современные источники литературы (учебные пособия - за последние 5 лет, периодические издания - за последние 3 года).

– **4-3 баллов** – в докладе представлен развернутый список литературы, в том числе периодические издания, однако не проведено их систематизация и обобщение, тема доклада раскрыта только на уровне базовых определений.

– **0-2 балла** – доклад не отражает сути рассматриваемого вопроса, при его подготовке использованы неактуальные источники.

**По итогу выполнения семи докладов студент получает 35 баллов.**

### **3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета.

Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Задания к зачету включают 2 теоретических вопроса и одно задание из оценочного средства «Кейс-задачи к зачету». Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачета.

Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;

В ходе лекционных занятий рассматриваются следующие вопросы: введение в массовые коммуникации; анализ структуры массовых коммуникаций; основные формы делового общения; личность в коммуникациях; типологические характеристики личности в массовых коммуникациях; изучение личности делового партнера по невербальному признаку; споры и конфликты в массовых коммуникациях; стрессы в массовых коммуникациях; универсальные этические нормы и психологические принципы коммуникаций.

Даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям. Студентам следует перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы; перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки: владения приемами систематизации и обработки отобранной информации; навыками написания аналитических справок, обзоров и прогнозов как одним из видов коммуникации; основными принципами, приемами и навыками анализа и использования информации в политической, социальной и экономической сферах.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.

**Методические рекомендации по написанию эссе требования к оформлению**

**Структура эссе имеет кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):**

1. вступление
2. тезис, аргументы
3. тезис, аргументы
4. тезис, аргументы
5. заключение.

**Критерии и показатели, используемые при оценивании эссе**

Критерии	Показатели
1.Новизна текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

2. Степень раскрытия сущности проблемы	- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению	- грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему эссе (не менее 4-х страниц); - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

### **Текущий контроль успеваемости по дисциплине в форме коллоквиума**

**Цель процедуры:** оценка уровня выполнения обучающимися самостоятельной работы и систематическая проверка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и динамики формирования компетенций в процессе обучения.

**Период проведения процедуры:** 3 раза в течение периода обучения по окончании прохождения раздела.

**Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:** аудитория, оснащенная достаточным числом рабочих мест.

**Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:**

Процедуру проводит преподаватель, проводящий по дисциплине занятия семинарского типа.

**Требования к банку оценочных средств:**

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний и умений. Банк оценочных материалов включает вопросы открытого типа. Из банка оценочных материалов задаются вопросы в ходе собеседования.

**Описание проведения процедуры:**

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем задается 2 вопроса. После получения вопроса обучающийся должен в меру имеющихся знаний и умений, сформированности компетенции ответить на вопросы открытого типа в течение практического занятия.

**Результаты процедуры:**

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке доводятся до сведения обучающихся в конце практического занятия, на котором проводилась процедура оценивания. По результатам проведения коллоквиума преподавателем определяются пути ликвидации недостатка у обучающихся знаний и умений за счет внесения корректировок в планы проведения учебных занятий. По результатам проведения коллоквиума обучающиеся, показавшие неудовлетворительные результаты, должны интенсифицировать свою самостоятельную работу с целью ликвидации недостатка знаний и умений.

### **Методические рекомендации по работе с кейсом**

Кейс (в переводе с англ. – случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую в качестве задачи для анализа и поиска решения.

Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные. Кейс дает возможность приблизиться к практике, встать на позицию человека, реально принимающего решения.

Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применить теоретический материал. Метод case-study – инструмент, позволяющий применить теоретические знания к решению практических задач. С помощью этого метода все имеют возможность проявить и совершенствовать аналитические и оценочные навыки, научиться работать в команде, находить наиболее рациональное решение поставленной проблемы.

*Работа с кейсом осуществляется поэтапно:*

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма».

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап - подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя.

*Для успешного анализа кейсов следует:*

- использовать знания, полученные в процессе лекционного курса;
- использовать современные информационно-коммуникационные технологии, различные базы данных для выполнения заданий;
- внимательно читать кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопиться с выводами;
- не смешивайте предположения с фактами;

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

*Презентация результатов анализа кейсов*

Презентация, или представление результатов анализа кейса, выступает очень важным элементом метода. При этом в case-study используются два вида презентаций: устная (публичная) и письменный отчет-презентация. Публичная (устная) презентация предполагает представление решений кейса группе.

Устная презентация требует навыков публичного выступления, умения кратко, но четко и полно изложить информацию, убедительно обосновать предлагаемое решение, корректно отвечать на критику и возражения. Одним из преимуществ публичной (устной) презентации является ее гибкость. Выступающий может откликаться на изменения окружающей обстановки, адаптировать свой стиль и материал, чувствуя настроение аудитории.