

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Факультет психологии



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета психологии  
Л.Н. Аксеновская

" 20 г.

Рабочая программа дисциплины  
Тренинговая деятельность

Направление подготовки  
43.04.01 Сервис

Профиль подготовки  
«Инновационный сервис»

Год начала подготовки по учебному плану 2021

Квалификация (степень) выпускника  
Магистр

Форма обучения  
Заочная

Саратов, 2023

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Малюченко Г.Н.		
Председатель НМК	Балакирева Е.И.		
Заведующий кафедрой	Фролова С. В.		
Специалист Учебного управления			

## **1. Цели освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Тренинговая деятельность» является повышение общего уровня психологической компетентности магистрантов в сфере организации тренинговых занятий, направленных на повышение уровня коммуникативности и конструктивного поведения персонала. Данный курс позволяет эффективно осваивать тренинговые формы обучения в контексте образовательного и профессионального пространства.

## **2. Место дисциплины модуля «Тренинговая деятельность» в структуре ООП.**

Дисциплина «Тренинговая деятельность» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1. Дисциплины (модули) учебного плана ООП магистратуры по направлению «Сервис». На ее изучение отводится 72 часа.

Данная дисциплина является адаптационной, предназначенной для повышения общего уровня коммуникативных умений и профессиональных навыков магистрантов. Освоение программы занятий способствует устранению нарушений в коммуникативных навыках, формированию благоприятного социально-психологического климата в академической группе, повышению уровня социальной адаптации в учебной и будущей профессиональной деятельности.

Дисциплина призвана заложить основы профессиональных и психологических знаний и умений студентов, необходимых для их дальнейшей практической работы в инновационных профессиональных системах и человеческих взаимоотношений.

Дисциплина опирается на знания, полученные в ходе освоения следующих дисциплин: Б1.В.04 «Сервисный менеджмент», Б1.В.05 «Организация и управление современным сервисным центром», Б1.В.06 «Организация и управление коммерческой деятельностью в сфере сервиса» и связана с другими дисциплинами, характеризующими процесс обслуживания.

## **2. Компетенции, формируемые у обучающихся в результате освоения дисциплины.**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими **компетенциями:**

**УК-3** - способностью организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели;

**УК-4** - способностью применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;

**ПК-5** - способностью организовывать и проводить профессиональное

обучение и образование, повышение квалификации в образовательных организациях по программам профессионального обучения в области сервиса

В результате изучения дисциплины студент должен:

**а. Знать:**

- специфику интегральной организации работы сервисного центра и научные представления об основных этапах его становления и развития;
- классификации и типологии сервисных организаций в зависимости от направленности деятельности и особенностей их основания;
- характеристику объективных причин способствующих возникновению спрос на услуги сервисных центров;
- позитивные и негативные факторы, влияющие на, динамику развития сервисного центра;
- характер и сущность конфликтов в сфере инновационного сервиса и туризма;
- методы диагностики личных особенностей сотрудников сервисных организаций;
- возможности управления сервисными центрами в зависимости от влияния (позитивного либо негативного) окружающей среды.

**а. Уметь:**

- распознавать модели поведения клиентов и сотрудников, закономерно приводящие к эскалации напряжения и конфликту;
- прогнозировать развитие сервисной организации в зависимости от объективных показателей уровня компетенции её сотрудников;
- предупреждать возникновение нежелательных, но возможных проблем в сфере профессионального поведения сотрудников;
- выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартных ситуациях;
- управлять внутриорганизационной ситуацией в сложные и кризисные периоды её развития.

**а. Владеть:**

- навыками управления эмоциональными переживаниями;
- навыками конструктивного поведения в конфликтных ситуациях;
- навыками воздействия на мотивационную сферу сотрудников различных структурных подразделений;
- корректным и грамотным поведением в процессе взаимодействия с персоналом;
- методами экспресс-диагностики личности клиента и сотрудника в рамках конфликтных ситуаций;
- основами организации и проведения развивающих или профилактических тренинговых занятий

### 3. Структура и содержание дисциплины «Тренинговая деятельность»

Общая трудоемкость составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинары	Практические занятия	СРС	
<b>1 семестр</b>								
1	Анализ становления и развития тренинговых методов обучения .	1	1-3	6		6	12	Проблемная лекция
Проведение элементов тренинговых занятий								
2	Поведение сотрудников сервисных центров: особенности и проблемы.	1	4-5	4		4	8	Лекция-визуализация
3	Психологические основы обучения сотрудников сервисных организаций	1	6-7	4		4	8	Рефераты, опрос
4	Технологии управления корпоративными тренингами	1	8-9	4		4	8	Лекция пресс-конференция опрос
Промежуточная аттестация								Зачет(2)
	Всего:			18		18	36	

#### Тематическое содержание дисциплины

##### 1. Анализ становления и развития тренинговых методов обучения

Теоретические и социально-исторические предпосылки выделения науки об организационном поведении в самостоятельное научное направление. Возникновение первых Т-групп в рамках организационной психологии в 60-е годы XX века. Практико-ориентированные исследования в сфере организационной психологии Р. Мэя. Исследования организационного поведения на стыке наук: от К. Левина до А. Бандуры. Роль социологии, социальной психологии и конфликтологии в становлении теории и практики ведения тренингов в организациях различного типа.

Роль руководителя во внедрении новых методик работы с персоналом организации. Эволюция методов и технологий подготовки и проведения

внутриорганизационных обучающих тренинг-групп. Конфликтологическая практика и ее развитие в рамках методологии Т-групп. Общее представление о целях и задачах тренинговой деятельности. Типы организационных тренингов в зависимости от заявленных проблем, поставленных целей и задач. Применение тренинговых занятий в кризисные периоды развития сервисных организаций. Факторы достижения позитивных изменений в сервисной организации как последствия тренинга.

## **2. Поведение сотрудников сервисных центров: особенности и проблемы.**

Базовые структурные элементы в поведении сотрудника организации. Ключевые понятия, определяющие анализ поведения сотрудников в организациях. Мотивы поведения и типы личностных установок сотрудников организации. Классификации поведения сотрудников в организациях по таким основаниям как доминирующий тип темперамента, преобладающий локус-контроля, индивидуальные копинг-стратегии. Поведение сотрудников в зависимости от характера проблемных, стрессогенных или конфликтных ситуаций. Влияние типа организации на коммуникации сотрудников. Взаимосвязь эмоциональных реакций сотрудников и типа конфликтных ситуаций, возникающих при общении с клиентами и руководством.

Формирование новых форм поведения сотрудников под влиянием новых профессиональных целей и организационных правил. Влияние фактора межполовой агрессии (К.Лоренц) на поведение сотрудников и клиентов в сервисных центрах. Теория самоактуализации А. Маслоу и система манипуляций Э. Шострома в контексте организационного поведения. Анализ действия сотрудника в конкретной профессиональной ситуации.

## **3. Психологические основы обучения сотрудников сервисных организаций**

Стратегии обучения сотрудников сервисной организации: групповой коучинг, тьюторство, «перекрёстное взаимное обучение» персонала. Программы группового обучения сотрудников сервисной организации проактивному и конструктивному поведению. Научный взгляд на обучение сотрудников как расширение репертуара и стратегий его профессионального поведения в организации. Личностные факторы освоения оптимального профессионального поведения в контексте обновления организационных стратегий. Факторы успешного сотрудничества по М. Винеру и К. Рейну. Моделирование поведения персонала в рамках групповых коммуникативных тренингов. Самоанализ поведения в типичных проблемных ситуациях как элемент тренинг-программы. Технологии обучения по скриптам и их роль в проведении групповых тренингов. Основные модели обучения в рамках групповой коррекции поведения личности в тренинговом взаимодействии.

Гендерные, возрастные и характерологические различия, влияющие на процесс и результат обучения сотрудника. Концепция В.А. Геодакяна о дифференциации полов на обучение и поведение сотрудников. Влияние

различий в этических ценностях как причина конфликтов в организациях. Влияние возрастных различий на поведение сотрудников организаций. Влияние идей гуманистической психологии (Маслоу и др.) на программы и правила проведения обучающих тренингов. Критические возрастные периоды, затрудняющие обучение сотрудников. Приемы эффективного преодоления затруднений в процессе группового обучения и Т-групп.

#### **4. Технологии управления корпоративной культурой через тренинговую деятельность**

Определение, структура и предназначение корпоративной культуры. Функциональная и психологическая функции корпоративной культуры. Социально-психологические и социально-культурные источники формирования корпоративной культуры. Ресурсы и ценностные корпоративной культуры. Влияние стиля руководства на формирование корпоративной культуры в организациях различного типа. Корпоративная культура как ежедневная практика «человеческого самоуважения» (по У.Джемсу).

Типы корпоративных культур в сервисных организациях: «закрытая», «открытая», «стихийная», «коллегиальная». Влияние корпоративной культуры на поведение персонала в стандартных и нестандартных ситуациях взаимодействия. Восприятие сотрудниками тематики программ тренинговых занятий в контексте корпоративной культуры организации.

Взаимосвязь успешности применения тренинговых технологий с характером и уровнем развития корпоративной культуры. Негативные эффекты, возникающие на фоне когнитивного диссонанса у молодых сотрудников сервисных центров в случае расхождения реальной и декларируемой корпоративной культуры. Демотивация сотрудников, возникающая при несоответствии предписаний и правил корпоративной культуры реальному поведению клиентов.

#### **4. Образовательные технологии**

Планируемые при изучении курса «Тренинговая деятельность» образовательные технологии отвечают особенностям курса. Курс имеет научно-прикладной характер и по своему статусу в рамках подготовки магистров по направлению «Инновационный сервис» представляет собой синтез теории и практики профессиональной подготовки. В ходе реализации различных видов учебной работы по освоению курса используются образовательные технологии, направленные на подготовку к профессиональной деятельности, формирование основных понятий классической и современной психологии, знание основных закономерностей и теорий психики, личности и группы. В соответствии с компетентностным подходом к разработке технологии обучения и перечня обозначенных выше компетенций используются следующие методы обучения.

*Проблемная лекция.* Знания вводятся как «неизвестное», которое необходимо «открыть», используется прием постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить. При этом выдвигаемая проблема требует не однотипного решения, готовой схемы которого нет. Деятельность студента на лекции приближается к поисковой, исследовательской. Обязательным является диалог преподавателя и студентов. Данный тип лекции используется при введении знаний по каждому из разделов изучаемой дисциплины.

*Лекция-визуализация.* Учит студента преобразовывать устную и письменную информацию в визуальную форму. На лекции используются мультимедийные презентации, к подготовке которых могут привлекаться обучающиеся. Проведение лекции сводится к связному развернутому комментированию подготовленных наглядных материалов.

*Лекция – пресс-конференция.* Предполагает объявление темы лекции и предложение студентам письменно задавать вопросы преподавателю по данной теме. Студент обязан сформулировать вопросы в течение 5 минут. Далее преподаватель сортирует поступившие записки и читает лекцию в форме связного раскрытия темы, в процессе которого формулируются ответы на заданные вопросы. В конце лекции преподаватель проводит итоговую оценку вопросов, выявляя знания и интересы обучающихся. Проведение подобной лекции в начале изучения темы или раздела направлено на выявление круга интересов студентов и степень их подготовленности к работе. Ведение такой лекции в середине изучаемого раздела направлено на привлечение внимания студентов к его важнейшим моментам. Наконец, в завершении изучения раздела чтение подобной лекции имеет целью подведение итогов освоения данного тематического блока и систематизацию полученных студентами знаний. Лекция – пресс-конференция используется при освоении знаний по каждому из разделов изучаемой дисциплины.

Все используемые в ходе изучения дисциплины «Тренинговая деятельность» образовательные технологии учитывают, что среди студентов могут обучаться люди с ограниченными физическими возможностями и инвалиды, специфические потребности которых необходимо принимать во внимание в процессе преподавания. Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

## **5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

**Виды самостоятельной работы.** В процессе изучения данного курса предусматриваются следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим;
- написание реферата;

- конспектирование первоисточников;
- выполнение контрольных работ по обозначенным в основном содержании курса разделам,
- выполнение индивидуальных и совместных проектов.

**Порядок выполнения самостоятельной работы.** В ходе освоения курса предполагается написание одного реферата. Время, отводимое на подготовку – один месяц, но работа должна быть предъявлена для проверки не позднее, чем за неделю до начала сессии.

**Порядок осуществления текущего контроля и промежуточной аттестации.**

Текущий контроль как основа реализации балльно-рейтинговой системы оценки знаний студентов при изучении дисциплины «Тренинговая деятельность» представляет собой систему, в которую входят:

1. оценка учебной активности студентов во время лекционных занятий,
2. качество конспектирования первоисточников, используемых как при подготовке к семинарским занятиям, так и других, список которых задается преподавателем,
3. работа студентов во время практических занятий, отчеты студентов на вызывных консультациях в случае длительных пропусков занятий, пассивности во время учебной работы на семинарских занятиях, низкого качества подготовки к семинарам.

Оценка результатов работы в каждом из направлений параметризованы и описываются в виде следующих показателей:

А) знание студентом первоисточников, умение конспектировать содержание первоисточника;

Б) умение иллюстрировать теоретические положения примерами, взятыми из личного опыта студента, или прочитанными в литературе;

В) содержание и презентация доклада, умение излагать сущность изучаемой проблемы, опираться на первоисточники при выступлении;

Г) содержательность и полнота ответов на поставленные вопросы,

Д) умение задавать вопросы к выступающим на семинаре, дискутировать, отстаивать собственную точку зрения, аргументировать собственную позицию на основе теоретических знаний,

Е) вносить дополнения по существу к основному докладу и сообщениям прозвучавшим на семинаре, указывать на неточности, противоречия, теоретическую несостоятельность выступающих,

Ж) умение учитывать точку зрения другого выступающего.

Показатели усвоения курса на лекциях фиксируются и оцениваются по следующим критериям:

З) успешные ответы на вопросы преподавателя по текущей теме предыдущему материалу;

И) приведенные примеры, названные по просьбе преподавателя факты в порядке адекватной иллюстрации изложенных в ходе лекции теоретических положений;

К) знание авторов основных работ по изучаемой проблеме их теоретической позиции.

Показатели освоения курса при изучении и конспектировании первоисточников анализируются и оцениваются по таким критериям как:

Л) умение выбрать главное и имеющее прямое отношение к изучаемому предмету и теме,

М) полнота анализа первоисточника в соответствии с изучаемой дисциплиной,

Н) умение обобщить содержание первоисточника, кратко его изложить.

Примечание: оцениванию подлежит качество конспектирования в случае выполнения задания по конспектированию всех первоисточников, заданных преподавателем.

Текущий контроль освоения отдельных разделов дисциплины осуществляется при помощи контрольных в письменной форме, со свободными ответами на вопросы, которые выбираются преподавателем из списка контрольных вопросов по курсу.

### **Подготовка рефератов по дисциплине «Тренинговая деятельность»**

*Требования к реферату.* Реферат – форма письменной работы, представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме. Объем реферата может достигать 10-15 стр.; время, отводимое на его подготовку – от 2 недель до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

### **Темы рефератов по дисциплине «Тренинговая деятельность»**

1. Технологии управления корпоративной культурой с помощью тренинговой деятельности.
2. Коммуникативное пространство в организации: помехи, барьеры и пути налаживания понимания.
3. Методика исследования корпоративной культуры в рамках тренинговых групп.

4. Методы экспертизы эффективности группового взаимодействия в тренингах.
5. Внутриличностные конфликты и межличностные отношения сотрудников сервисных центров.
6. Психотехнологии, применяемые в рамках организационных тренингов.
7. Специфика тренинг - программ для сотрудников сервисных центров.
8. Организационная культура в сфере гостеприимства
9. Конверсия в сервисной организации как способ развития сотрудников.
10. Тренинги обучения стратегии и тактики сдерживания агрессивных клиентов.
11. Дипломатия как способ улаживания конфликтов с клиентами.
12. Развитие инновационного сервиса в современной России.
13. Специфика управления персоналом в инновационном сервисе.
14. Организационное консультирование в рамках групповых тренингов.
15. Социальная функция сервисной организации.
16. Функции, роли и возможности руководителя сервисной организации.
17. Инновационное развитие в тур-сервисе: подходы, решения, технологии.
18. Концептуальные подходы к формированию трудовых коллективов.
19. Менеджмент в сервисной организации.
20. Особенности сервисных центров разного типа.
21. Ситуативные методы управления сервисными организациями.
22. Основные структурные характеристики тренинга в сервисной организации.
23. Соперничество и конкуренция в творческом коллективе.
24. Конструктивные и деструктивные коммуникации в сервисном центре.
25. Влияние имиджа сервисного центра на уровень мотивации его сотрудников.

## **6.1 Практические занятия проводятся по следующим темам:**

### **Тема 1. Анализ становления и развития тренинговых методов обучения.**

Практическое занятие по введению в темы данного курса предполагает знакомство с программой курса. Происходит обсуждение содержания и структуры курса. Вопросы для активизации группового обсуждения:

- роль социальной психологии в становлении тренинговой деятельности;
- обучение коллектива сервисной организации для активной жизни;
- эволюция научных взглядов на развитие коллектива сервисной организации;
- тренинг как форма профессионального развития личности.

### **Тема 2. Поведение сотрудников сервисных центров: особенности и проблемы.**

Практическое занятие по данной теме предполагает получение теоретических знаний и практических умений по анализу особенностей и проблем в поведении сотрудников сервисных центров. Анализ личностных факторов, влияющих на поведение сотрудника в нормативном и проблемном взаимодействии. Обсуждение основных стратегий поведения сотрудников сервисных центров. Определение ключевых моделей поведения личности сотрудника при взаимодействии с клиентами. Алгоритм изучения приемов

эффективного преодоления затруднений в общении сотрудника с коллегами и клиентами.

### **Тема 3. Психологические основы обучения сотрудников сервисных организаций**

Анализ основных подходов к теоретическому обучению и практико - ориентированным групповым занятиям. Условия и факторы успешного освоения сотрудниками практических знаний по поведению в различных сферах профессионального взаимодействия. Студенты разбиваются на несколько групп и готовят презентационные доклады по темам:

1. Особенности личностных установок, влияющих на обучаемость сотрудника;
2. Обучение сотрудников с учётом особенностей межличностных коммуникаций в организации;
3. Обучение сотрудников в целях преодоления конфликтных ситуаций.

### **Тема 4. Технологии управления корпоративными тренингами**

Практическое занятие направлено на развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии. Студенты овладевают навыками применения технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

#### **6.2. Контрольные вопросы по курсу в целом:**

1. Становление коллектива сервисной организации в контексте тренинговой деятельности;
2. Формы накопления знаний в процессе участия сотрудников в групповых занятиях и тренингах;
3. Типология корпоративных культур сервисных организаций;
4. Структурные элементы тренинга: цели, задачи, правила взаимодействия и пр.
5. Ситуации, требующие коллективного обсуждения в тренинге;
6. Мотивы вовлечения сотрудников в процесс группового обучения;
7. Действия ведущего в контексте динамики тренинговых занятий и ситуаций;
8. Процесс развития личности сотрудника в коллективе сервисного центра
9. Стратегия поведения человека в конфликте
10. Современные концепции построения тренинговых программ ;
11. Анализ структуры тренинговых занятий;
12. Личностные установки сотрудников сервисных центров;
13. Анализ защитных механизмов сотрудников сервисных центров ;
14. Понимание внутриличностного процесса с учётом уровня притязаний, когнитивного диссонанса и возрастных кризисов у сотрудников;
15. Особенности протекания межличностных коммуникаций в тренинге;
16. Порядок проведения мотивационного тренинга конфликта;
17. Порядок проведения групповых профилактических занятий;
18. Классификация коммуникативных тренингов;

19. Диагностические методики применяемые в рамках тренингов;
20. Тренинговые занятия как пути разрешения и предотвращения;
21. Межпоколенные отношения в сервисных организациях;
22. Роль тренингов в социально - экономической системе организации;
23. Роль тренингов в административно управленческой системе;
24. Интерактивные методы и их роль в тренинговой работе;
25. Ключевые задачи тренинга: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение;

## 7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Контрольная работа	Итого
8-9	10	0	25	30	0	20	15	100

### Программа оценивания учебной деятельности студента по дисциплине «Тренинговая деятельность»

#### 8-9 семестр

**Лекции** - оценивается посещаемость, активность студента при ответе на вопросы преподавателя. Диапазон баллов 0-10. Максимальный балл выставляется при 100% посещаемости и активной работе на лекциях.

**Лабораторные занятия** – не предусмотрены

**Практические занятия** - оценивается выполнение практических работ: устный отчет, письменный отчет по практическим занятиям, самостоятельность при выполнении работы, грамотность в оформлении, правильность выполнения. Диапазон баллов 0-25

Письменный отчет – 10б.

*Диапазон баллов*

Полностью, аргументировано отвечает на вопросы, дополняет ответы других – 10б.

Полностью, аргументированно отвечает на вопросы – 8б.

Ответы на вопросы тезисные, неполные, дополняет ответы других – 6б.

Самостоятельно ответить не может, но дополняет ответы других – 4б.

Присутствует на отчете – 2б.

Отсутствует на отчете – 0б.

**Выступление на практических занятиях** (устный отчет) – одно сообщение – 5 б. (всего 5×3=15б.)

### *Диапазон баллов*

Присутствует на практическом занятии, выступает с сообщением, задает вопросы, аргументирует свою позицию, отвечает на вопросы преподавателя, дополняет ответы других студентов – 5б.

Присутствует на практическом занятии, выступает с сообщением, аргументирует свою позицию, отвечает на вопросы преподавателя – 4б.

Присутствует на практическом занятии, задает вопросы, отвечает на вопросы преподавателя, дополняет ответы других студентов – 3б.

Присутствует на практическом занятии, задает вопросы, дополняет ответы других студентов – 2б.

Присутствует на практическом занятии, задает вопросы – 1б. На практическом занятии отсутствует – 0б.

### **Самостоятельная работа - 30б.**

#### **Самостоятельная аналитическая работа – 20б.**

Результаты самостоятельной работы представляются в виде письменного отчета.

#### *Диапазон баллов*

Отчет выполнен самостоятельно, согласно самостоятельно выделенным или определенным критериям – 20б.

Отчет выполнен самостоятельно, с незначительными неточностями – 16б.

Отчет выполнен формально, но критерии выделены – 12б.

Отчет выполнен формально, критерии не выделены – 8б. Отчет выполнен с существенными ошибками – 4б.

Отчет не выполнен – 0б.

#### ***Конспектирование научных источников (письменный отчет) – 10б.***

#### *Диапазон баллов*

Конспект выполнен полностью, без ошибок, выделена основная мысль, изложена аргументация, сформулированы выводы – 10б.

Конспект выполнен полностью, нет выводов – 8б.

Конспект выполнен тезисно, но выделена основная мысль – 6б. Конспект выполнен, но не выделена основная мысль – 4б.

Конспект выполнен формально, отсутствует логическая структура – 2б.

Конспект не выполнен – 0б.

**Автоматизированное тестирование – не предусмотрено**

#### **Другие виды учебной деятельности:**

Максимально можно набрать 20 баллов.

- Подготовка реферата -10б.

- Подготовка, презентация и групповое обсуждение индивидуального электронного проекта по выбранной теме – 10б.

### ***Предмет оценивания, диапазон баллов и критерии оценки***

#### **1) Качество выполнения реферата оценивается от 0 до 10баллов:**

10 баллов – тема реферата полностью раскрыта, выводы доказательны и аргументированы, подкреплены литературными примерами; работа содержит анализ и обобщение литературных источников по выбранной теме, предлагается подход к классификации мнений различных авторов; в работе содержатся оригинальные эвристические, креативные идеи, способные выступать основой для построения научных гипотез для новых исследований; оформление работы соответствует всем требованиям, имеются правильно оформленные ссылки на литературные источники.

9 баллов – тема реферата почти полностью раскрыта, выводы в целом аргументированы, но не достаточно четко, не всегда подкрепляются литературными примерами; содержатся авторские высказывания, скорее отражающие личное отношение автора к проблеме, чем логически сформулированное умозаключение на основе проделанного реферирования теоретического исследования литературных источников, способное в дальнейшем выступить в качестве научной гипотезы; работа соответствует почти всем требованиям, имеются правильно оформленные ссылки на литературные источники, присутствуют небольшое количество (1-3) недочетов в оформлении, опуск, орфографических или грамматических ошибок.

8 баллов – тема в целом раскрыта, но недостаточно основательно, выводы присутствуют, но не все аргументированы; почти не приводятся литературные примеры; оформление работы не полностью соответствует всем требованиям, не везде имеются правильно оформленные ссылки на литературные источники, присутствуют недочеты в оформлении, опуски, орфографические и грамматические ошибки; текст недостаточно четко структурирован и не полностью отформатирован.

7 баллов – тема не достаточно полно раскрыта, авторские выводы очень бедны, почти не приводятся литературные примеры; оформление работы имеет недочеты; не везде имеются правильно оформленные ссылки на литературные источники, присутствуют опуски, орфографические и грамматические ошибки; текст недостаточно четко структурирован, не полностью отформатирован.

6 баллов – тема только частично раскрыта, содержится информация, имеющая только косвенное отношение к теме реферата, авторские выводы сформулированы не по теме; не приводятся литературные примеры, отражающие суть исследуемого предмета; оформление работы имеет недочеты; ссылки на литературные источники практически отсутствуют; имеются опуски, заметное число орфографических и грамматических ошибок; текст слабо структурирован, практически неотформатирован.

5 баллов – тема почти не раскрыта, содержится информация, имеющая

только косвенное отношение к изучаемому предмету, авторские выводы отсутствуют; не приводятся литературные примеры, отражающие суть исследуемого предмета; работа плохо оформлена, текст не отформатирован; ссылки на литературные источники отсутствуют; имеется значительное число орфографических и грамматических ошибок; текст неструктурирован.

4 балла – тема не раскрыта, содержится информация, имеющая только косвенное отношение к изучаемому предмету, выводы отсутствуют; не приводятся литературные примеры, отражающие суть исследуемого предмета; работа плохо оформлена, текст не отформатирован; ссылки на литературные источники отсутствуют; имеется значительное число орфографических и грамматических ошибок; текст неструктурирован.

3 балла – тема не раскрыта, содержится информация, не имеющая отношения к теме реферата; авторские выводы отсутствуют; не приводятся литературные примеры, отражающие суть исследуемого предмета; работа плохо оформлена, текст не отформатирован; ссылки на литературные источники отсутствуют; имеется значительное число орфографических и грамматических ошибок; текст неструктурирован.

2 балла – тема не раскрыта, преимущественно содержатся частные мнения автора, не подкрепленные ни литературными, ни эмпирическими примерами, выводы отсутствуют, ссылки на литературные источники отсутствуют, отсутствует список литературы; текст не отформатирован, не содержит подзаголовков; имеется значительное число орфографических и грамматических ошибок.

1 балл – тема не раскрыта, преимущественно содержатся частные мнения автора, не подкрепленные ни литературными, ни эмпирическими примерами, выводы отсутствуют, ссылки на литературные источники отсутствуют, отсутствует список литературы; очень малый объем реферата (1-2 страницы), текст не отформатирован, не содержит подзаголовков; имеется значительное число орфографических и грамматических ошибок.

0 баллов – отсутствие выполненного реферата.

Качество выполнения презентации оценивается от 0 до 10 баллов.

9 – 10 баллов – отличная подготовка презентации, детальный анализ предмета исследования, предварительное обсуждение подготовленной презентации с преподавателем; оформление работы соответствует всем требованиям, имеются правильно оформленные ссылки на литературные источники.

7 – 8 баллов – хорошая подготовка презентации, детальный анализ предмета исследования, предварительное обсуждение подготовленной презентации с преподавателем; оформление работы соответствует всем требованиям, имеются правильно оформленные ссылки на литературные источники.

5 – 6 баллов – подготовка презентации, детальный анализ предмета исследования с небольшими недочетами; использование адекватных проблеме психодиагностических способов изучения предмета исследования, оформление работы соответствует всем требованиям, имеются правильно оформленные

ссылки на литературные источники.

3 – 4 балла – подготовка презентации, детальный анализ предмета исследования со значительными недочетами; использование целесообразных проблеме психодиагностических способов изучения предмета исследования, оформление работы соответствует всем требованиям, имеются правильно оформленные ссылки на литературные источники.

1 – 2 балла – незавершенная презентация, отсутствует анализ предмета исследования, оформление работы не соответствует требованиям, отсутствуют ссылки на литературные источники.

0 баллов – отсутствие презентации.

Максимальная оценка за работу складывается из суммы максимальной оценки за реферат, конспектирование литературы и защиты презентации составляет 50 баллов.

Контрольная работа оценивается в 15 баллов. Критерии оценки контрольной работы

14-15 баллов - выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические компетенции сформированы; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал курса; умеет увязывать теорию с практикой; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при изменении заданий; использует в ответе дополнительный материал (монографии, статьи, исследования); все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

10-13 баллов - выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

5-9 баллов - выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические компетенции в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

0-4 баллов выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных

программой обучения учебных заданий невыполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

### **Промежуточная аттестация**

*Форма промежуточного контроля — зачет - 15 б.*

При определении разброса баллов при аттестации преподавателем применяется следующая система ранжирования:

14-15 баллов - выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические компетенции сформированы; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал курса; умеет увязывать теорию с практикой; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий; использует в ответе дополнительный материал (монографии, статьи, исследования); все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

10-13 баллов - выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

5-9 баллов - выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические компетенции в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

0-4 баллов выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды

учебной деятельности студента за 8 и 9 семестры по данной дисциплине составляет 100 баллов.

**Таблица 2. Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Конфликтология в туризме» в зачет**

Сумма накопленных баллов	Оценка
60 баллов и более	«зачтено»
Менее 59 баллов	«не зачтено»

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля).**

### **а) основная литература:**

1. Тренинг командообразования и групповой работы [Текст]. Под ред. Е. В. Камневой, – Москва: изд-во Финансового университета при правительстве РФ, 2019 г.;
2. Базарова, Г. Теория и практика создания тренинга. Конструктор для тренера [Текст] Изд-во Олимп – Бизнес, 2020 г.;
3. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: учебн. пособие / И. Вачков. – М.: Ось-89, 2020. – 224 с.
4. Суховершина, Ю. В. Тренинг делового (профессионального) общения /– М.: Академический проект ; Трикста, 2006. – 127 с. – (Психологические технологии)

### **б) дополнительная литература:**

1. Ежова, Н. Н. Научись общаться: коммуникативные тренинги / – Изд. 2-е. – Ростов н /Д.: Феникс, 2016. – 250 с. – (Психологический практикум) Козлов Н. И. Лучшие психологические игры и упражнения [Текст] / Н. И. Козлов.- Екатеринбург : Ард Лтд, 1997. - 136, [8] с.;
2. Мейган, М. Работа с персоналом : введение в должность / Майкл Мейган ; пер. с англ. – СПб.: Питер, 2002. – 160 с. – (Эффективный тренинг);
3. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие для студентов вузов /Б.И.Хасан, П.А.Сергоманов.-4-изд., стер.-М.:Изд. центр «Академия», 2008. - 190с.;
4. Занюк, С. С. Психология мотивации. Теория и практика мотивирования. Мотивационный тренинг /. – К.: Эльга-Н; Ника-Центр, 2002. – 351с.: илл. – (Новейшая психология).

### **Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

<http://www.imaton.ru>- подборка психологической литературы

<http://www.psytest.ru>-подборка психологической литературы.

<http://www.Psychology.ru> - Подборка информационных ресурсов по вопросам

психологии: новости библиотека библиографическая информация и др.  
<http://www.auditorium.ru> -Информационно-образовательный портал  
«Гуманитарные науки»  
[http:// www.rpo.rsu.ru/index/html](http://www.rpo.rsu.ru/index/html) Российское психологическое общество.  
[http:// www.imaton.spb.ru](http://www.imaton.spb.ru) Институт практической психологии ИМАТОН  
<http://www.psyedu.ru> Сайт журнала «Психологическая наука и образование»  
<http://www.new.psychol.ras.ru/og.shtm/> Сайт журнала «Психологический журнал»  
[www.elibraru.ru](http://www.elibraru.ru)- Научная электронная библиотека:  
[www.diss.rsl.ru](http://www.diss.rsl.ru)– Научная электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки(РГБ):

Программное обеспечение:

1. HiTT
2. TextReader
3. Longman Exams Coach
4. “Listen +Read + Learn

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Ресурсное обеспечение дисциплины формируется на основе требований к условиям реализации основных образовательных программ, определяемых ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» с учетом рекомендаций ООП.

Для реализации данной рабочей программы используются компьютерные классы с выходом в Интернет, аудитории (кабинеты), оборудованные мультимедийными демонстрационными комплексами. Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам), содержащим все издания основной литературы, перечисленные в рабочей программе дисциплины, сформированным на основании прямых договорных отношений с правообладателями. Кроме того, обучающийся может пользоваться фондом Зональной научной библиотеки им. В.А. Артисевич.

Электронно-библиотечная система СГУ (электронная научная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, как на территории образовательной организации, так и вне ее.

Используемая для реализации образовательных программ общая площадь помещений составляет не менее 10 квадратных метров на одного обучающегося (приведенного контингента) с учетом учебно-лабораторных зданий, двухсменного режима обучения и применения электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению и профилю подготовки 43.04.01 «Сервис»

Автор:

кандидат психологических наук,

доцент кафедры консультативной психологии Г.Н. Малюченко

Программа одобрена на заседании кафедры общей и консультативной психологии от \_\_.\_\_.2020 года, протокол № \_\_.