

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
по изучению дисциплины**

**ПСИХОЛОГИЯ**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль)  
**Производственный сервис**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург  
2016

## Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- механизм коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения;</li><li>- основные понятия психологии, основные функции психики, основные психические функции и их физиологические механизмы, соотношение природных и социальных факторов в становлении психики;</li><li>- строение и функции нервной системы, структуру психики, познавательные и эмоционально-волевые процессы, основы социальной психологии, психологии межличностных отношений, психологии больших и малых групп;</li><li>- основные этапы развития, закономерности и принципы психологии, виды психических явлений, формы общественного сознания личности, особенности личностных установок, типы темперамента человека в ситуации делового взаимодействия, способы преодоления трудностей в общении, происходящие из различия типов – нервной системы;</li><li>- закономерности психического развития, источники и движущие силы развития, механизмы восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия;</li><li>- структуру, функции и средства общения, репрезентативные системы кодирования информации, закономерности межличностного взаимодействия, особенности взаимодействия между личностью и группой;</li></ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения</li></ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>задач межличностного и межкультурного взаимодействия на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять в практической деятельности основные закономерности поведения личности в социальной среде, воспринимать события и динамику процесса общения;</li> <li>- налаживать контакты, находить свое место в группе, анализировать структуру конфликтного взаимодействия, быть готовым проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии;</li> <li>- основные подходы в изучении проблемы общения, механизмы понимания и познания в общении, функции и характеристики обратной связи в общении, основные стратегии межличностного взаимодействия, основные механизмы воздействия на партнера по общению;</li> <li>- причины и факторы затрудненного общения, вести беседу, соблюдать правила речевого этикета, преодолевать барьеры в общении, не допускать конфликтных ситуаций, повышать работоспособность с помощью приемов снятия психического напряжения и повышения жизненного тонуса;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками к осуществлению коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения;</li> <li>- навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм, приемами вербальной и невербальной коммуникации, навыками участия в процессе групповой дискуссии;</li> <li>- выбора наиболее адекватных методик, анализа и разрешения проблем в общении.</li> </ul>
Способностью работать в команде, толерантно	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятиях</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	<p>производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения.</li> </ul>
Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- механизм разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения.</li> </ul>
Способностью выделять и учитывать	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на предприятиях</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9)	<p>производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения.</li> </ul>

## Содержание дисциплины

### Тема 1. Введение в психологию

Предмет, объект, функции и методы психологии. Место психологии в системе наук. Отрасли психологии. История развития психологического знания и основные направления в психологии (для самостоятельного изучения). Методы и задачи современной психологии (для самостоятельного изучения). Дифференциальная психология (для самостоятельного изучения). Основные понятия психологии, основные функции психики, основные психические функции и их физиологические механизмы, соотношение природных и социальных факторов в становлении психики (для самостоятельного изучения). Строение и функции нервной системы, структуру психики, познавательные и эмоционально-волевые процессы, основы социальной психологии, психологии межличностных отношений, психологии больших и малых групп (для самостоятельного изучения). Основные этапы развития, закономерности и принципы психологии, виды психических явлений, формы общественного сознания личности, особенности личностных установок, типы темперамента человека в ситуации делового взаимодействия, способы преодоления трудностей в общении, происходящие из различия типов – нервной системы (для самостоятельного изучения). Закономерности психического развития, источники и движущие силы развития, механизмы восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия (для самостоятельного изучения). Механизм коммуникации в

устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения (для самостоятельного изучения). Структура, функции и средства общения, репрезентативные системы кодирования информации, закономерности межличностного взаимодействия, особенности взаимодействия между личностью и группой (для самостоятельного изучения). Основы работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения (для самостоятельного изучения). Механизм разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Основные формы проявления психики человека**

Основные функции психики. Соотношение природных и социальных факторов в становлении психики: развитие психики в процессе онтогенеза и филогенеза. Строение и функции нервной системы. Структура психики: соотношение сознания и бессознательного (для самостоятельного изучения).

## **Тема 3. Психология познавательных процессов**

Ощущения. Восприятие. Представление. Воображение (для самостоятельного изучения). Мышление (для самостоятельного изучения). Внимание (для самостоятельного изучения). Память, речь (для самостоятельного изучения). Эмоциональные процессы (для самостоятельного изучения). Эмоции, чувства, воля (для самостоятельного изучения).

## **Тема 4. Психические свойства личности**

Темперамент. Характер. Способности. Свойства личности (для самостоятельного изучения). Направленность личности (для самостоятельного изучения).

## **Тема 5. Психические состояния личности**

Классификация психических состояний. Тревога. Аффект. Стресс (для самостоятельного изучения). Виды экстремальных состояний (для самостоятельного изучения). Кризисные состояния личности (для самостоятельного изучения).

## **Тема 6. Психические образования**

Знания. Умения. Навыки. Интеллект (для самостоятельного изучения).

## **Тема 7. Психология личности**

Понятие о личности. Концепции изучения личности в психологии. Система ценностных ориентаций личности (для самостоятельного изучения).

## **Тема 8. Психологическая структура личности**

Структура личности. Соотношение природных и социальных факторов в становлении психики. Биологически обусловленные свойства личности. Социогенетическая концепция развития (для самостоятельного изучения). Индивид, личность (для самостоятельного изучения). Субъект, индивидуальность (для самостоятельного изучения).

## **Тема 9. Психология деятельности**

Структура деятельности. Потребности. Мотивы. Цели (для самостоятельного изучения). Задачи (для самостоятельного изучения). Анализ успешности деятельности (для самостоятельного изучения). Психология труда (для самостоятельного изучения).

## **Тема 10. Социально-психологические процессы и явления**

Межличностные отношения на предприятиях производственного сервиса. Статус личности. Межгрупповые отношения и взаимодействия на предприятиях производственного сервиса. Явления конформизма, руководства, лидерства в группе (для самостоятельного изучения). Методы изучения межличностных отношений (для самостоятельного изучения).. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения (для самостоятельного изучения).

## **Тема 11. Общение в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта**

Структура общения на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Коммуникативная сторона на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Перцептивная

сторона на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Интерактивная сторона на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 12. Поведение в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта**

Поведение в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Поведение как внешнее проявление психической деятельности. Типы поведения. Типы поведения на предприятиях производственного сервиса (для самостоятельного изучения). Типы поведения на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Поступок (для самостоятельного изучения). Причины и виды поступков (для самостоятельного изучения). Причины и виды поступков на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Установка (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Психология конфликтного поведения в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта**

Конфликты психологические на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Агрессия. Социальные конфликты на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Динамика конфликта на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Способы разрешения конфликтов на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Стили поведения в конфликтной ситуации на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Тема 14. Психология развития**

Жизненный путь. Понятие факторов психического развития. Возрастная периодизация. Особенности психосоциальных и когнитивных областей развития на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

### **Практические занятия**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Применение	2



Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	психологических знаний в повседневной жизни»	
2	Практическое занятие № 2. «Сказка терапия»	2
3	Практическое занятие № 3. «Психодиагностика с использованием проективной методики "Графический тест"»	2
3	Практическое занятие № 4. «Исследование базовых психических процессов»	2
3	Практическое занятие № 5. «Изучение мнемотехник»	2
4	Практическое занятие № 6. «Исследование типа темперамента»	2
4	Практическое занятие № 7. «Развитие коммуникативных способностей: Тренинговое упражнение "Точка зрения"»	2
5	Практическое занятие № 8. «Приемы саморегуляции»	2
6	Практическое занятие № 9. «Интеллектуальные способности»	2
7	Практическое занятие № 10. «Психотехника "Какой я сказочный герой?"	2
8	Практическое занятие № 11. «Ценностные ориентации личности»	2
8	Практическое занятие № 12. «Исследование личности с помощью проективного теста "Несуществующее животное"»	2
9	Практическое занятие № 13. «Метод анализа продуктов деятельности человека»	2
10	Практическое занятие № 14. «Межличностные отношения. Исследование понятий любовь, дружба, долг, счастье...»	2
11	Практическое занятие № 15. «Барьеры коммуникации»	2
12	Практическое занятие № 16. «Оценка поведения»	2
12	Практическое занятие № 17. «Поведение как внешнее проявление психической деятельности»	2
12	Практическое занятие № 18. «Поступок» Подготовка к круглому столу	2
13	Практическое занятие № 19. «Стратегия поведения в конфликте»	2
13	Практическое занятие № 20. «Технология медиаторства»	2
14	Практическое занятие № 21. «Лингвистическая	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	игра "Хорошо-плохо"»	
Итого по дисциплине		42

### Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в психологию» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные формы проявления психики человека» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психология познавательных процессов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психические свойства личности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психические состояния личности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психические образования» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психология личности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психологическая структура личности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психология деятельности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-психологические процессы и явления» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Общение в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Поведение в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-11]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	3
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психология конфликтного поведения в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психология развития» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
Итого по дисциплине		29

### Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Вундт, В. **Введение в психологию** [Электронный ресурс] / В. Вундт. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: Лань, 2014. — 165 с. — ISBN: 978-5-507-37915-6 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/46366>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

2 Граждан, В.Д. **Социология управления**: Учеб. для вузов. Реком. УМЦ [Текст]/ В. Д. Граждан. - 2-е изд., перераб. - М.: КноРус, 2016. – 512 с. - ISBN: 978-5-85971-843-6. Количество экземпляров – 20

б) дополнительная литература:

3 Преображенская А.В. **Социальная психология**: Тексты лекций. Реком. УМО [Текст] / А. В. Преображенская. - СПб.: ГУГА, 2016. - 130с. - ISBN 978-5-4334-0284-3. Количество экземпляров 30.

4 Челпанов, Г.И. **Психология**. Основной курс, читанный в Московском университете в 1908-1909 акад. гг. [Электронный ресурс] / Г.И. Челпанов. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: Лань, 2013. — 277 с. — ISBN: 978-5-507-34568-7 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/35309>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

5 **Официальный сайт Факультета психологии МГУ им М.В. Ломоносова** обширная подборка ссылок [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.psy.msu.ru/links/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

6 **Soc.Lib.ru** Материалы по социологии, психологии и управлению [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://soc.lib.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

7 **Публикации на сайте ФЛОГИСТОН** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://flogiston.ru/articles> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

8 **Stroedbookc.com** Электронная библиотека различной направленности психология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.storedbooks.com/psiholog> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

9 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

10 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

11 **Федеральный образовательный портал ЭСМ** (Экономика. Социология. Менеджмент). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

### **Балльно -рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов. Вид промежуточного контроля – зачет ( 5 семестр)

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1,4	2	1	—
Практическое занятие 1	1,2	2	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	1,4	2	1	—
Практическое занятие 2	1,2	2	2	—
Лекция 3 (Тема 3)	1,4	2	2	—
Практическое занятие 3	1,2	2	3	—
Практическое занятие 4	1,2	2	3	—
Практическое занятие 5	1,2	2	3	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 4 (Тема 4)	1,4	2	4	—
Практическое занятие 6	1,2	2	4	—
Практическое занятие 7	1,2	2	5	—
Лекция 5 (Тема 5)	1,4	2	5	—
Практическое занятие 8	1,2	2	5	—
Лекция 6 (Тема 6)	1,4	2	6	—
Практическое занятие 9	1,2	2	6	—
Лекция 7 (Тема 7)	1,4	2	7	—
Практическое занятие 10	1,2	2	7	—
Лекция 8 (Тема 8)	1,4	2	7	—
Практическое занятие 11	1,2	2	8	—
Практическое занятие 12	1,2	2	8	—
Лекция 9 (Тема 9)	1,4	2	9	—
Практическое занятие 13	1,2	2	9	—
Лекция 10 (Тема 10)	1,4	2	9	—
Практическое занятие 14	1,2	2	10	—
Лекция 11 (Тема 11)	1,4	2	10	—
Практическое занятие 15	1,2	2	11	—
Лекция 12 (Тема 12)	1,4	2	11	—
Практическое занятие 16	1,2	2	11	—
Практическое занятие 17	1,2	2	12	—
Практическое занятие 18	1,4	2	12	—
Лекция 13 (Тема 13)	1,4	2	13	—
Практическое занятие 19	1,2	2	13	—
Практическое занятие 20	1,2	2	13	—
Лекция 14 (Тема 14)	1,4	2	14	—
Практическое занятие 21	1,2	2	14	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам	—	10	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
дисциплины				
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачёта по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		

**Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1,4 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,4 балла.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,2 балла (по 18 практическому занятию – до 1,4 балла). Сообщение – до 0,5 балла (по 18 практическому занятию – до 0,2 балла). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,1 балла. Устный опрос – до 0,3 балла.

**Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

**Контрольные вопросы и задания для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам**

Вопросы входного контроля по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»:

1. Коммуникативная культура работников сферы услуг.
2. Невербальное общение и его роль в создании профессионального имиджа работника сервиса.



3. Способы предотвращения и разрешения конфликтов с клиентами.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Философия»:

1. Материальное и идеальное бытие.
2. Специфика человеческого бытия.
3. Пространственно-временные характеристики бытия.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Культурология»:

1. Культура и природа, изменение их соотношения в ходе исторического развития.
2. Взаимосвязь и различия общества и культуры.
3. Культура и цивилизация: соотношение понятий.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Социология и психология управления в сервисе»:

1. Социальная группа: понятие, классификация, социально-психологическая характеристика.
2. Аппарат управления как социальная группа в процессе сервисной деятельности в сфере воздушного транспорта.
3. Роль как функциональная единица в малых группах.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Корпоративный менеджмент»:

1. Понятие корпоративного менеджмента.
2. Функции корпоративного менеджмента.
3. Основные элементы корпоративного менеджмента.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Менеджмент в сервисе»:

1. Содержание и сущность понятий «менеджмент» и «управление».
2. Этапы развития менеджмента.
3. Четыре подхода в развитии управленческой науки.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»:

1. Особенности организации управления сервисом в России и за рубежом.
2. Понятие и виды организационных структур управления в сфере сервиса.
3. Основные этапы развития управления персоналом в России и за рубежом.

**Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине**

Тема 1. Введение в психологию

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Предмет, объект, функции и методы психологии.
2. Место психологии в системе наук.
3. Отрасли психологии.
4. История развития психологического знания и основные направления в психологии.
5. Методы и задачи современной психологии.
6. Дифференциальная психология.

### *Примерные темы сообщений*

1. Механизм коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
2. Основы работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
3. Механизм разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

## Тема 2. Основные формы проявления психики человека

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные функции психики.
2. Соотношение природных и социальных факторов в становлении психики: развитие психики в процессе онтогенеза и филогенеза.

### *Примерные темы сообщений*

1. Строение и функции нервной системы.
2. Структура психики: соотношение сознания и бессознательного.

## Тема 3. Психология познавательных процессов

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Ощущения, восприятие, представление, воображение, мышление, внимание, память, речь.

### *Примерные темы сообщений*

1. Эмоциональные процессы: эмоции, чувства, воля.

## Тема 4. Психические свойства личности

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Темперамент.
2. Характер.

### *Примерные темы сообщений*

1. Способности.
2. Направленность личности

## Тема 5. Психические состояния личности

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Классификация психических состояний.
2. Тревога. Аффект. Стресс.

*Примерные темы сообщений*

1. Виды экстремальных состояний.
2. Кризисные состояния личности.

Тема 6. Психические образования

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Знания.
2. Умения.

*Примерные темы сообщений*

1. Навыки.
2. Интеллект.

Тема 7. Психология личности

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие о личности.
2. Концепции изучения личности в психологии.

*Примерные темы сообщений*

1. Система ценностных ориентаций личности.

Тема 8. Психологическая структура личности

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура личности.
2. Соотношение природных и социальных факторов в становлении психики.
3. Биологически обусловленные свойства личности.

*Примерные темы сообщений*

1. Социогенетическая концепция развития.
2. Индивид, личность, субъект, индивидуальность.

Тема 9. Деятельность личности

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура деятельности.
2. Потребности.
3. Мотивы.
4. Цели.

*Примерные темы сообщений*

1. Задачи.
2. Анализ успешности деятельности.
3. Психология труда.

Тема 10. Социально-психологические процессы и явления

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Межличностные отношения.
2. Статус личности.
3. Межгрупповые отношения и взаимодействия.
4. Явления конформизма, руководства, лидерства в группе.

*Примерные темы сообщений*

1. Методы изучения межличностных отношений.
2. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

Тема 11. Общение в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура общения.
- 2 Коммуникативная сторона.

*Примерные темы сообщений*

1. Перцептивная сторона.
2. Интерактивная сторона.

Тема 12. Поведение в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Поведение как внешнее проявление психической деятельности.
2. Типы поведения.

*Примерные темы сообщений*

1. Поступок, причины и виды поступков.
2. Установка.

*Типовые задания для круглого стола*

Круглый стол ориентирован на формирование видения представления об ответственности каждого человека за его жизнь, деятельности и творчество. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет обсуждение дуальности понятия: "Бытие определяет сознание - сознание определяет бытие"

Темы основных докладов (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Нравственная категория-ответственность.
2. Генеральная линия поведения человека.
3. Совершенствование внешнего через внутреннее.

Тема 13. Психология конфликтного поведения в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Конфликты психологические.
2. Агрессия.
3. Социальные конфликты.
4. Динамика конфликта.

*Примерные темы сообщений*

1. Способы разрешения конфликтов.
2. Стили поведения в конфликтной ситуации.

Тема 14. Психология развития

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Жизненный путь.
2. Понятие факторов психического развития.

*Примерные темы сообщений*

1. Возрастная периодизация.
2. Особенности психосоциальных и когнитивных областей развития.

**Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Психология»**

1. Предмет, объект, функции и методы психологии.
2. Место психологии в системе наук.
3. Отрасли психологии.
4. История развития психологического знания и основные направления в психологии.
5. Методы и задачи современной психологии.
6. Дифференциальная психология.
7. Механизм коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения.
8. Основы работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, профессиональных и культурных различий на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения.
9. Механизм разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения.
10. Основные понятия психологии, основные функции психики, основные психические функции и их физиологические механизмы, соотношение природных и социальных факторов в становлении психики.

11. Строение и функции нервной системы, структуру психики, познавательные и эмоционально-волевые процессы, основы социальной психологии, психологии межличностных отношений, психологии больших и малых групп.

12. Основные этапы развития, закономерности и принципы психологии, виды психических явлений, формы общественного сознания личности, особенности личностных установок, типы темперамента человека в ситуации делового взаимодействия, способы преодоления трудностей в общении, происходящие из различия типов – нервной системы.

13. Закономерности психического развития, источники и движущие силы развития, механизмы восприятия, понимания и интерпретации ситуаций восприятия (для самостоятельного изучения).

14. Структура, функции и средства общения, репрезентативные системы кодирования информации, закономерности межличностного взаимодействия, особенности взаимодействия между личностью и группой.

15. Основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности на предприятиях производственного сервиса в процессе изучения психологии познавательных процессов, психологии личности и психологии конфликтного поведения.

16. Основные функции психики.

17. Соотношение природных и социальных факторов в становлении психики: развитие психики в процессе онтогенеза и филогенеза.

18. Строение и функции нервной системы.

19. Структура психики: соотношение сознания и бессознательного.

20. Ощущения. Восприятие.

21. Представление. Воображение.

22. Мышление. Внимание.

23. Память, речь.

24. Эмоциональные процессы.

25. Эмоции, чувства, воля.

26. Темперамент. Характер.

27. Способности. Свойства личности.

28. Направленность личности.

29. Классификация психических состояний.

30. Тревога. Аффект.

31. Стресс. Виды экстремальных состояний.

32. Кризисные состояния личности.

33. Знания. Умения.

34. Навыки. Интеллект.

35. Понятие о личности.

36. Концепции изучения личности в психологии.

37. Система ценностных ориентаций личности.

38. Структура личности.

39. Соотношение природных и социальных факторов в становлении психики.
40. Биологически обусловленные свойства личности.
41. Социогенетическая концепция развития.
42. Индивид, личность.
43. Субъект, индивидуальность.
44. Структура деятельности.
45. Потребности.
46. Мотивы. Цели. Задачи.
47. Анализ успешности деятельности.
48. Психология труда.
49. Межличностные отношения на предприятиях производственного сервиса.
50. Статус личности.
51. Межгрупповые отношения и взаимодействия на предприятиях производственного сервиса.
52. Явления конформизма, руководства, лидерства в группе.
53. Методы изучения межличностных отношений.
54. Механизм разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
55. Структура общения на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
56. Коммуникативная сторона на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
57. Перцептивная сторона на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
58. Интерактивная сторона на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
59. Поведение в процессе обслуживания на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
60. Поведение как внешнее проявление психической деятельности.
61. Типы поведения. Типы поведения на предприятиях производственного сервиса.
62. Типы поведения на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
63. Поступок. Причины и виды поступков.
64. Причины и виды поступков на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта. Установка.
65. Конфликты психологические на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
66. Агрессия. Социальные конфликты на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.
67. Динамика конфликта на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

68. Способы разрешения конфликтов на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

69. Стили поведения в конфликтной ситуации на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

70. Жизненный путь.

71. Понятие факторов психического развития.

72. Возрастная периодизация.

73. Особенности психосоциальных и когнитивных областей развития на предприятиях производственного сервиса в сфере воздушного транспорта.

### **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Психология»**

1. Приведите пример установления контакта с клиентами на русском и иностранном языках, проанализируйте структуру возможного конфликтного взаимодействия, проявляя толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии с помощью приемов снятия психического напряжения и повышения жизненного тонуса.

2. Приведите пример работы в команде в процессе обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе разрешения конфликтной ситуации.

3. Предложите новую технологию сервисного обслуживания с учетом требований потребителя в VIP-зоне для лиц с ограниченными возможностями.

4. Приведите пример выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе разрешения конфликтной ситуации в процессе обслуживания на воздушном транспорте.

### **Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая в 5 семестре к изучению дисциплины «Психология», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.



Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Психология».

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия. В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Психология», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области психологии.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, психология обозначать символом  $\psi$ ). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрификацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т.п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать

соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче зачета.

Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования экономических явлений, о способов и средств решения психологических проблем.

Темы практических занятий заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола. После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий:

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу;
- подготовку к круглому столу;
- подготовку сообщений.

Систематичность занятий предполагает равномерное распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Психология». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Психология». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в пятом семестре, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний.