

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.05.2026 15:44:33
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca164840 на заседании кафедры

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

Одобрена
на заседании кафедры

05.12.2025 г.
протокол № 15
Зав. кафедрой Рахмеева И.И.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования
16 декабря 2025 г.
протокол № 4
Председатель Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Психологический практикум
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	очная
Год набора	2026

Разработана:
Доцент, к.п.н.
Жданова Н.Е.

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

ВВЕДЕНИЕ

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

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

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 3						
Зачет	108	64	32	32	44	3

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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

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

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

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч. зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
Семестр 3		10					
Тема 1.	Основные направления психологического	18	4		4	10	
Тема 2.	Тестирование в психологическом исследовании	20	6		4	10	
Тема 3.	Применение психологических методов исследования. Организация контактной зоны предприятия сервиса	18	6		6	6	
Тема 4.	Интервью как метод выявления базовых профессиональных компетенций специалиста.	22	8		8	6	
Тема 5.	Мониторинг процесса актуализации личностно-профессионального роста специалиста как метод	18	6		6	6	
Тема 6.	Выделение и учет основных психологических особенностей потребителя в процессе	12	2		4	6	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

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

<p>Применение психологических методов исследования. Организация контактной зоны предприятия сервиса в процессе диагностики личности</p>	<p>Тест</p>	<p>Тест состоит из 33 вопросов</p>	<p>0-100</p>
<p>Интервью как метод выявления базовых профессиональных компетенций специалиста. Наблюдение как метод психологического исследования</p>	<p>Решение практических задач</p>	<p>На выбор студента предлагается 11 задач</p>	<p>0-100</p>
<p>Выделение и учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Составление профессиограммы</p>	<p>Студент, опираясь на теоретический материал, изученный во время прохождения курса, а также используя результаты психологических тестов, пройденных</p>	<p>0-100</p>
<p>Промежуточная аттестация (Приложение 5)</p>			
<p>3 семестр (За)</p>	<p>Билеты для зачета (Приложение 5)</p>	<p>Студентам предлагается билет,</p>	<p>22 в 0</p>

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

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

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

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

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

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

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

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

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

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

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

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

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

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

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

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 2. Тестирование в психологическом исследовании Диагностика степени выраженности личностных свойств: индивидуально-типологический опросник (НТО). Оценка образного и вербального творческого мышления, отдельных креативных способностей (гибкости, оригинальности, способности видеть суть проблемы, избегать привычных стереотипов): тест Е. Торренса.</p>

<p>Тема 3. Применение психологических методов исследования. Организация контактной зоны предприятия сервиса в процессе диагностики личности</p> <p>Оценка уровня притязаний: опросник мотивации В.К. Гербачевского.</p> <p>Определение направленного "взаимодействие": ориентировочная анкета В. Смекала и М. Кучера.</p> <p>Анализ мотивационной готовности к Е.Г. Чирковской.</p> <p>Определение уровня А. Мехрабиана.</p>
<p>Тема 4. Интервью как метод выявления базовых профессиональных компетенций специалиста. Наблюдение как метод психологического исследования</p> <p>Выделение категорий собираемой информации.</p> <p>Уточнение программы исследования, редактирование вопросов.</p> <p>Создание психологического и поведенческого портретов личности на основе наблюдения.</p> <p>Составление программы стандартизованного наблюдения по самостоятельно сформулированной гипотезе.</p>
<p>Тема 5. Мониторинг процесса актуализации личностно-профессионального роста специалиста как метод раскрытия творческого потенциала</p> <p>Исследование соотношения понятий "Личность" и "Профессионал".</p> <p>Раскрытие понятия "Профессионального роста"</p> <p>Раскрытие творческого потенциала как один из элементов профессионального становления и роста</p>
<p>Тема 6. Выделение и учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности</p> <p>Построение профессиограммы, ее анализ</p> <p>Прогноз успешности профессиональной деятельности, в том числе требующей специальных навыков (работа с текстами, изображениями, числами, выделение закономерностей, анализ данных): тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра.</p>

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

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

7.3.3. Перечень курсовых работ
учебным планом не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
материалы не размещаются

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

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
учебным планом не предусмотрено

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

По заявлению студента

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

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

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

Сайт библиотеки УрГЭУ

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

Основная литература:

2. Бердникова Психологический практикум. Курс лекций. Тема 1. Основные направления психологического исследования [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2024. - 1 – Режим доступа: <https://libw.usue.ru/20241216/10.mp4>

3. Бердникова Психологический практикум. Курс лекций. Тема 2. Методы психологического исследования [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2024. - 1 – Режим доступа: <https://libw.usue.ru/20241216/11.mp4>

4. Бердникова Психологический практикум. Курс лекций. Тема 3. Современные исследования по проблемам тестирования в образовании, сервисологии и туризме. Тесты - понятие, виды, назначение [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2024. - 1 – Режим доступа: <https://libw.usue.ru/20241216/12.mp4>

5. Высоков И. Е., Кравченко Ю. Е., Сысоева Т. А. Общепсихологический практикум [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 493 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/560399>

6. Горбатов Д. С. Общепсихологический практикум [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 307 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/560248>

Дополнительная литература:

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

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

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

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

IBM SPSS Statistics Base Edition Edition Campus Value Unit Term License Subscription and Support 12 Month. Договор № 11/223-ПО/2022 от 25.02.2022. Срок действия 28.02.2023.

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

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

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

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

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

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

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

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

К зачету

1. Методы психологического исследования.
2. Процедуры получения и описания эмпирических данных.
3. Метод наблюдения в психологии.
4. Метод эксперимента в психологии.
5. Метод тестов в психологии.
6. Виды психодиагностических тестов.
7. Метод анкетирования.
8. Подготовка и проведение интервью о базовых профессиональных компетенциях.
9. Исследование ощущений и восприятия.
10. Исследование преобладающего типа памяти.
11. Исследование воображения.
12. Исследование интеллекта.
13. Определение особенностей понятийного мышления.
14. Исследование избирательности и переключаемости внимания.
15. Подготовка и проведение интервью о базовых профессиональных компетенциях.
16. Исследование личности.
17. Исследование темперамента.
18. Исследование характера.
19. Исследование мотивации.
20. Исследование способностей.
21. Изучение профессионально важных качеств личности.
22. Основные понятия и процедуры социометрии.
23. Сущность и особенности экспертного оценивания.
24. Содержание основных процедур контент-анализа.
25. Корреляционный анализ как средство получения информации.
26. Способы представления и обработки данных психологического исследования.
27. Сущность комплексного подхода к психологическому исследованию.
28. Этапы проектирования исследования.
29. Методологические принципы исследования.
30. Стратегия психологического исследования.
31. Система исследовательских методов и методик.
32. Содержание интегральных психологических исследований.
33. Методы развивающего воздействия.
34. Задачи гуманитарных технологий.
35. Сущность исследовательских акмеологических технологий.
36. Формы проявления феномена «технология».
37. Структура алгоритма технологизации деятельности.
38. Метод теста в психологическом исследовании
39. Приемы измерений в психологическом исследовании.
40. Тестовые методики.

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

Примерные практические задания к зачету

Задание 1. Выберите правильный вариант ответа (ПК-5)

Из перечисленных недостатков, к существенному недостатку товара (работы, услуги) относится недостаток, который:

- 1) делает невозможным или недопустимым использование товара;
- 2) не может быть устранен;
- 3) проявляется вновь после устранения.

Задание 2. Выберите правильный вариант ответа (ПК-5)

Из перечисленных органов, защиту прав потребителей осуществляют:

- 1) торгинспекция;
- 2) федеральный антимонопольный орган;
- 3) суд.

Задание 3. Выберите правильный вариант ответа (ПК-5)

Из перечисленных пунктов, в содержание понятия «гарантийный срок» входят:

- 1) изготовитель заменяет товар на новый;
- 2) изготовитель обязуется за свой счет устранить возникшие недостатки;
- 3) изготовитель принимает на себя повышенные обязательства перед потребителем.

Задание 4. Выберите правильный вариант ответа (ПК-5)

Из перечисленных пунктов, информация об изготовителе должна включать:

- 1) режим работы организации;
- 2) сведения о лицензии;
- 3) фирменное наименование организации.

Задание 5. Выберите правильный вариант ответа (ПК-5)

Из перечисленных сроков, потребитель вправе предъявить требование по поводу недостатков товара, если не истек:

- 1) гарантийный срок;
- 2) срок годности;
- 3) чек.

Задание 6. Выберите правильный вариант ответа (ПК-5)

Из перечисленных видов ответственности, за нарушение прав потребителей предусмотрена:

- 1) административная;
- 2) гражданско-правовая.
- 3) уголовная.

Задание 7. Выберите правильный вариант ответа (ПК-5)

Деловые беседы часто проходят ...

- 1) на улице;
- 2) в формальной обстановке;
- 3) в неформальной обстановке.

Задание 8. Выберите правильный вариант ответа (ПК-5)

Психология общения - это ...

- 1) наука изучающая механизмы, закономерности и проявления психики;
- 2) отрасль психологии, изучающая особенности человеческого общения;
- 3) процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

Задание 9. Выберите правильный вариант ответа (ПК-5)

Общение всегда есть диалог...

- 1) наедине с собой;
- 2) одного человека с другим;
- 3) человека с машиной.

Задание 10. Выберите правильный вариант ответа (ПК-5)

Спецификой делового общения является подчинение установленным ограничениям - это значит....

- 1) субординация;
- 2) регламентированность;
- 3) конфиденциальность.

Задание 11. Выберите правильный вариант ответа (ПК-5)

Нормами этикета являются ...

- 1) упорство, настойчивость;
- 2) вежливость, тактичность;
- 3) принципиальность, бесприкословность.

Задание 12. Выберите правильный вариант ответа (ПК-5)

Конфликт – это ...

- 1) противоборство между субъектами (человек или группа), вызванное трудноразрешимыми и субъективно значимыми противоречиями, сопровождающееся острыми эмоциональными переживаниями;
- 2) опыт сотрудничества при решении спорных вопросов;
- 3) эффективное принятие решений.

Задание 13. Дополните (ПК-5)

Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это общение.....

Задание 14. Дополните (ПК-5)

При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

Задание 15. Дополните (ПК-5)

Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект....

Задание 16. Дополните (ПК-5)

Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это барьеры

Задание 17. Дополните (ПК-5)

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с общением.