Автономная некоммерческая организация высшего образования

"Современный технический университет"

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 02B2AD680009B296A04BAD18B52C017803
Владелец: Ширяев Алексей Георгиевич
Действителен: с 14.10.2024 до 14.01.2026

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
_____А.Г. Ширяев
_____ 2025 г.

Психология в сервисе

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарных и естественнонаучных дисциплин**

Учебный план z43.03.01 заоч 2025.plx
43.03.01 Сервис

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144
в том числе:
аудиторные занятия 12
самостоятельная работа 128
часов на контроль 4

Виды контроля на курсах:
зачеты с оценкой 4

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		Итого	
Вид занятий	УП	РП		
Лекции	6	6	6	6
Практические	6	6	6	6
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	128	128	128	128
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):
к.п.н., доц., Кувшинкова А.Д.

Рабочая программа дисциплины
Психология в сервисе

разработана в соответствии с ФГОС ВО:
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:
43.03.01 Сервис
утвержденного учёным советом вуза от 28.06.2025 протокол № 6.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Гуманитарных и естественнонаучных дисциплин

Протокол от 28.06.2025г. № 6
Срок действия программы: 2025-2030 уч.г.
Зав. кафедрой к.п.н., доц. Кувшинкова А.Д.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	Целями освоения учебной дисциплины является формирование у студентов компетенций в области психологических и социально-психологических основ сервисной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	Философия
2.2	**Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Организация, планирование и управление
2.2.2	Основы функционирования систем сервиса

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Индикатор достижения компетенции
ОПК-3.1: Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
ОПК-4: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
Индикатор достижения компетенции
ОПК-4.1: Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов
ПКО-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
Индикатор достижения компетенции
ПКО-1.1: Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
ПКО-1.2: Участвует в разработке системы клиентских отношений
ПКО-1.3: Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	**Знать:**
3.1.1	клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПКО-1.1
3.1.2	систему клиентских отношений ПКО-1.2
3.2	**Уметь:**
3.2.1	организовывать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.1
3.2.2	осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ОПК-4.1
3.2.3	участвовать в совершенствовании системы клиентских отношений ПКО-1.3
3.2.4	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Методологические и теоретические основы психологии сервиса						
1.1	Социально-психологические составляющие сервисной деятельности /Лек/	4	2	ОПК-4.1 ОПК-3.1 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	

1.2	Социально-психологические составляющие сервисной деятельности /Пр/	4	2	ОПК-4.1 ОПК-3.1 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.3	Социально-психологические составляющие сервисной деятельности /Ср/	4	36	ОПК-4.1 ОПК-3.1 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.4	Психологический анализ внешней структуры сервисной деятельности /Лек/	4	2	ОПК-4.1 ОПК-3.1 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.5	Психологический анализ внешней структуры сервисной деятельности /Ср/	4	44	ОПК-4.1 ОПК-3.1 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.6	Психологический анализ внешней структуры сервисной деятельности /Пр/	4	2	ОПК-4.1 ОПК-3.1 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	2	
1.7	Психология взаимодействия сервисодателя и потребителя /Лек/	4	2	ОПК-4.1 ОПК-3.1 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.8	Психология взаимодействия сервисодателя и потребителя /Пр/	4	2	ОПК-4.1 ОПК-3.1 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	2	
1.9	Психология взаимодействия сервисодателя и потребителя /Ср/	4	48	ОПК-4.1 ОПК-3.1 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.10	/ЗаО/	4	4	ОПК-4.1 ОПК-3.1 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Вопросы к промежуточной аттестации

1. Дайте общую характеристику сервисной деятельности. ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
2. Опишите в общих чертах психологию сервисной деятельности как области знания ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
3. Назовите внутреннюю и внешнюю структура сервисной деятельности ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
4. Объясните психологию взаимодействия сервисодателя и потребителя ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
5. Дайте определение психологии потребителя ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
6. Истолкуйте определение «человек как потребитель услуг» ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
7. Дайте определение общей характеристики поведения потребителя ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
8. Перечислите строение индивидуальной деятельности человека ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
9. Объясните влияние культуры на потребительское поведение ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
10. Опишите влияние роли семьи в формировании потребительских предпочтений ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
11. Объясните влияние референтных групп на поведение потребителей ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3

12. Перечислите индивидуальные характеристики, влияющие на поведение потребителей ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
13. Дайте определение познавательным процессам человека. Опишите в общих чертах их характеристику ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
14. Дайте определение понятие ощущений. Перечислите теории ощущений ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
15. Классифицируйте виды ощущений ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
16. Назовите общие свойства ощущений ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
17. Дайте общую характеристику восприятия. Назовите основные свойства образов восприятия ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
18. Перечислите виды восприятия ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
19. Объясните законы восприятия. Расскажите об иллюзиях восприятия ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
20. Соотнесите понятия «восприятие и личность». Назовите личностные проекции свойств и особенностей восприятия ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
21. Дайте общее представление о восприятии времени, движения, пространства ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
22. Назовите психические процессы восприятия и ощущения как основу формирования образа продукта ОПК-3.1; ОПК-4.1; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3

5.2. Текущий контроль и контроль СРС

1. Объясните проблему внимания психологии.
2. Дайте характеристика функций и свойств внимания
3. Перечислите классификации видов внимания: их основания и характеристика
4. Дайте определение понятию памяти.
5. Опишите основные процессы памяти.
6. Расскажите о теоретических подходах изучению памяти
7. Назовите виды, уровни и типы памяти
8. Дайте определение понятию «мышление» в психологии. Расскажите теории мышления в психологии
9. Назовите индивидуальные особенности мышления. Объясните понятие о когнитивных стилях
10. Перечислите и дайте объяснение видам мышления
11. Расскажите о концепциях интеллекта и различных представлениях о его структуре
12. Сравние понятия «язык», «речь» «мышление»
13. Перечислите виды и функции речи
14. Дайте определение понятия «воображение».
15. Расскажите о теориях воображения
16. Дайте классификацию видам воображения

5.3. Критерии выставления оценки студенту

Оценка «5»«отлично» Оценка «отлично» выставляется студенту, если он показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.
Оценка «4» (хорошо) Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.
Оценка «3» (удовлетворительно) Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он показывает знания процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.
Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, нарушена логика в изложении материала, нет необходимых обобщений и выводов;

5.4. Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проходит в форме зачета с оценкой.
Контроль за усвоением теоретических знаний и практических навыков (текущий контроль) осуществляется преподавателями при проверке умения анализировать научные теории, аргументировано отстаивать свою точку зрения; в ходе решения практических заданий, ситуационных задач, при защите докладов на практических занятиях, дебатов, проверке самостоятельной работы студента.

Фонд оценочных средств разработан и утвержден протоколом заседания кафедры.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	В.П. Ступницкий, О.И. Щербакова, В.Е. Степанов.	Психология : учебник / В.П. Ступницкий, О.И. Щербакова, В.Е. Степанов. [Электронный ресурс]: URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573431	Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», , 2018
Л1.2	Галиуллина, С.Д.	Психология управления: учебное пособие (электронный ресурс): URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272469	Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, , 2013

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Гуревич, П.С.	Психология : учебник / П.С. Гуревич. [Электронный ресурс]: Режим доступа URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118130	Москва : Юнити-Дана, 2015. - 319 с. , 2015

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Кувшинкова А.Д.	Психология социального взаимодействия [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://109.195.167.114/pub/mr/_psiholog_soc_vzaim.pdf	Совр. техн. универ-т. - Рязань, 2018. – 41 с., 2021

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека онлайн";

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Windows XP, Home Edition OEM softwere
6.3.1.2	MS Office 2007. Н/лиц. 4667472 22.03.2010г.
6.3.1.3	Свободно распространяемое ПО
6.3.1.4	1. Mathcad Express
6.3.1.5	2. Офисное приложение Libre Office;
6.3.1.6	3. Архиватор 7-zip;
6.3.1.7	4. Браузер изображений Fast Stone Image Viewer;
6.3.1.8	5. PDFридер Foxit Программа для работы с графикой XnView;
6.3.1.9	6. Звуковой редактор Audacity;
6.3.1.10	7. Reader;
6.3.1.11	8. Медиа проигрыватель VLCmediaplayer;
6.3.1.12	9. Браузер Google Chrom, FireFox;
6.3.1.13	

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Справочно – правовая система «Гарант»
6.3.2.2	1. www.http://biblioclub.ru/ - Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека онлайн";
6.3.2.3	2. www.elibrary.ru – научная электронная библиотека;
6.3.2.4	3. www.openedu.ru - «Национальная платформа открытого образования»;
6.3.2.5	4. https://uisrussia.msu.ru - Университетская информационная система «Россия».
6.3.2.6	Профессиональные базы данных:
6.3.2.7	http://www.tehlit.ru/ ТехЛит библиотека
6.3.2.8	http://economy.gov.ru/minec/about/systems/infosystems/ База данных Минэкономразвития РФ «Информационные системы Министерства в сети Интернет»
6.3.2.9	raai.org – Российская Ассоциация искусственного интеллекта
6.3.2.10	http://www.raasn.ru/index.php Российская академия архитектуры и строительных наук (РААСН)

6.3.2.11	http://www.chem.msu.su/cgi-bin/tkv.pl?show=welcome.html - База данных Термические константы веществ

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	390048, г. Рязань, ул. Новоселов, д. 35 "А", ауд.119,Медиа-Аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием: компьютер Pentium-IV с DVD-RW, Проектор
7.2	390048, г. Рязань, ул. Новоселов, д. 35 "А", ауд.109, Помещение для самостоятельной работы обучающихся.Оборудование: рабочее место: Pentium IV-2Гб – 2 шт. Принтеры- МФУ HP 125 – 2шт; Комплект периферийного мультимедийного оборудования. Подключение к скоростному Интернету.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Психология сервиса представляет собой одну из отраслей психологии, изучающую особенности взаимодействия обслуживающего персонала с клиентами. Это взаимодействие отличается, к примеру, от общения коллег в трудовом коллективе, от взаимодействия членов семьи, оно характерно лишь для сервисной службы.

Чтоб понять, чего хочет потребитель, обслуживающему персоналу нужно не просто знать общие принципы психологии, но и уметь применять на практике психологические принципы обслуживания клиента. Именно по этой причине столь важно уделять должное внимание изучению потребителей, а также изучению персонала сервисного отдела (и управления им), и, конечно же, их взаимоотношений в процессе обслуживания.

Основные задачи психологии сервиса следующие:

1) Текущая оценка качества обслуживания клиентов и разработка новых методов воздействия на покупателя для стимулирования его желания купить товар/услуги компании;

2) Определение основных потребностей клиентов, которые влияют на их желание делать заказы;

3) Изучение влияния пола, возраста, социального статуса, интересов и других индивидуальных особенностей на желание приобрести товары/услуги, предлагаемые компанией;

4) Анализ психологических факторов организации обслуживания потребителей;

5) Изучение влияния моды и рекламы на выбор определенного товара или услуги;

6) Оценка условий труда обслуживающего персонала, психологической атмосферы.

Таким образом, психология сервиса — это отрасль психологической науки, которая занимается изучением особенностей и роли психических явлений в деятельности обслуживающего персонала и поведении потребителей.

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины предполагает овладение материалами лекций, учебника, творческую работу студентов в ходе проведения семинарских занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.
В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к семинарским занятиям.
Основной целью семинарских и практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы занятия. Ряд вопросов дисциплины, заслушиваются на семинарских занятиях в форме подготовленных студентами сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы.
Практические занятия проводятся по материалам лекций, печатных изданий, электронных источников. Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) со студентами в ходе изучении материала данной дисциплины.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее - обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:
- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).
Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование при

необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.
Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется университетом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.
Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.
В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:
1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
- наличие альтернативной версии официального сайта института в сети «Интернет» для слабовидящих;
- весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собакупроводника, к зданию института.
2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);
3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).
Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие обучающимся с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу.
В процессе ведения учебной дисциплины профессорско-преподавательскому составу рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающихся, создании комфортного психологического климата в учебной группе.
Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и другое). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене (зачете).