

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))

06.03.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.1.16 Психология сервисной деятельности

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Сервис в индустрии гостеприимства

Курс 2
Семестр 3

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	36	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	36	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	72	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	72	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	3	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	ИиП	СОГЛАСОВАНО	И.С. Арон
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра истории и психологии

		(наименование кафедры)	
06.03.2023	протокол №	7	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	А.Н. Павлова	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Волкова В.Д., Директор гостиницы "Эврика"

Директор кафе «Жираф» Директор кафе «Жираф»

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 09.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>знания: знания: - закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур; - особенности межкультурного разнообразия общества; - правила и технологии эффективного межкультурного взаимодействия; - различные исторические типы культур; — механизмы межкультурного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов</p> <p>умения: - понимать и толерантно воспринимать межкультурное разнообразие общества; - анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; — объяснить феномен культуры, её роль в человеческой жизнедеятельности; — адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе; — толерантно взаимодействовать с представителями различных культур</p> <p>навыки: - владеет методами и навыками эффективного межкультурного взаимодействия; — навыками формирования психологически-безопасной среды в профессиональной деятельности; — навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур.</p>

<p>2. УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>УК-6.1 Адекватно оценивает временные ресурсы и ограничения и эффективно использует эти ресурсы</p>	<p>знания: : - основы планирования профессиональной траектории с учетом как личностных особенностей, так и особенностей профессиональной деятельности и требований рынка труда; - психолого-педагогические основы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала собственной деятельности; - психолого- педагогические подходы в развитии</p> <p>умения: : - расставлять приоритеты профессиональной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; - планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач; - подвергать критическому анализу проделанную работу; - находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития.</p> <p>навыки: : - выявлять стимулы для саморазвития; - предотвращать профессиональные деформации и профессиональное выгорание; - определять реалистические цели личностного и профессионального роста.</p>
--	---	---

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Философия (УК-5), Введение в профессиональную деятельность (УК-6)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих практиках: Учебная практика. Сервисная практика (рассредоточенная) (УК-5), Учебная практика. Сервисная практика (УК-6); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-5), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-6)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: деловая игра, информационные, классическая лекция, проблемная лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Раздел 1. Профессионал и потребитель как субъекты сервисной деятельности	68	УК-5, УК-6
Лекция. Лекция 1. Психологические основы сервисной деятельности	4	
Лекция. Лекция 2. Психологические методы в сервисной деятельности	4	
Лекция. Лекция 3. Менеджер как субъект сервисной деятельности	4	
Лекция. Лекция 4. Потребитель как субъект сервисной деятельности	4	
Практическое занятие. Практическое занятие 1. Психологические основы сервисной деятельности	4	
Практическое занятие. Практическое занятие 2. Психологические методы в сервисной деятельности	4	
Практическое занятие. Практическое занятие 3. Менеджер как субъект сервисной деятельности	4	
Практическое занятие. Практическое занятие 4. Потребитель как субъект сервисной деятельности	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка к семинарским занятиям Подготовка выступлений на конференциях, участие в олимпиадах Написание докладов	36	
Раздел 2. Психология взаимодействия сервисодателя и потребителя	76	УК-5, УК-6
Лекция. Лекция 5. Психологическая коммуникация	4	
Лекция. Лекция 6. Психологическое взаимодействие	4	
Лекция. Лекция 7. Психологическая перцепция	4	
Лекция. Лекция 8. Особенности общения в сервисной деятельности	4	
Лекция. Лекция 9. Управление конфликтами в сервисной деятельности	4	
Практическое занятие. Практическое занятие 5. Психологическая коммуникация	4	
Практическое занятие. Практическое занятие 6. Психологическое взаимодействие	4	
Практическое занятие. Практическое занятие 7. Психологическая перцепция	4	
Практическое занятие. Практическое занятие 8. Особенности общения в сервисной деятельности	4	
Практическое занятие. Практическое занятие 9. Управление конфликтами в сервисной деятельности	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка к семинарским занятиям Подготовка выступлений на конференциях, участие в олимпиадах Написание докладов	36	
Иная контактная работа:	0	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "Психология сервисной деятельности" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине "Психология сервисной деятельности", концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к занятиям **семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины "Психология сервисной деятельности".

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "Психология сервисной деятельности", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины "Психология сервисной деятельности", к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины "Психология сервисной деятельности". Формой промежуточной аттестации по дисциплине "Психология сервисной деятельности" является БРК.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Психология и педагогика [Текст] : учеб. пособие / З. Р. Абдрахманова [и др.] ; под общ. ред. З. Р. Абдрахмановой. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2009. - 299 с. ISBN 978-5-8158-0710-5. Экземпляры: всего 57.	57 / https://portal.volgatech.net/books/Abdrahmanova_psihologiya_i_pedagogika.pdf
2.	Арон, Ирина Станиславовна. Психология развития профессионала [Текст] : учебное пособие / И. С. Арон; М-во образования и науки Рос. федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 163 с. ISBN 978-5-8158-1859-0. Экземпляры: всего 136.	136 / https://portal.volgatech.net/books/Aron_psixologia_razvitiya_professional_a_2017.pdf
3.	Арон, Ирина Станиславовна. Педагогика [Текст] :	14 /

учебное пособие / И. С. Арон; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. - 143 с. ISBN 978-5-8158-2015-9. Экземпляры: всего 14.	https://portal.volgatech.net/books/Aron_Pedagogika_2018.pdf
---	---

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	430 (I)	Телевизор Samsung 21 K3 (1), Экран на штативе 180*180см (1), Комплект учебной мебели (1)	Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения	отлично

	показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	
--	---	--

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Билет № 0

1. Общение - основа профессиональной деятельности и поведения специалиста по сервису.

2. Конфликт в сервисной деятельности.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Психология сервиса как отрасль современной психологической науки, ее цели и задачи, направления исследования.
2. Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Природа услуг. Услуга как форма.
3. Психологические факторы организации процесса обслуживания.
4. Психологические закономерности управленческой деятельности.
5. Понятие о личности. Соотношение понятий «человек», «индивид», «индивидуальность», «личность». Психологическая структура личности.
6. Основные закономерности развития мотивационной сферы личности.
7. Понятие мотивации деятельности и направленности личности.
8. Темперамент как характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выступающего в роли работника контактной зоны, клиента.
9. Оценка личности и самооценка. Уровень притязаний личности.
10. Теории происхождения лидерства. Личностные черты и навыки лидеров и подчиненных. Лидерство и руководство: отличительные признаки.
11. Темперамент и его влияние на формирование индивидуального стиля деятельности и общения.
12. Проявление характера в деятельности человека.

13. Характеристика волевой регуляции поведения.
14. Агрессия как поведение, виды агрессии.
15. Общение – основа профессиональной деятельности и поведения специалиста по сервису.
16. Коммуникативные технологии в деятельности сервисной службы.
17. Специфика вербального и невербального общения.
18. Умение слушать. Приемы эффективного слушания: рефлексивное и нерефлексивное слушание.
19. Базовые законы групповой динамики.
20. Конфликт в сервисной деятельности.