

## Аннотация дисциплины Б.1.1.16 Дисциплина. Психология сервисной деятельности

Дисциплина "Психология сервисной деятельности" изучается обучающимися по основной профессиональной образовательной программе "Сервис в индустрии гостеприимства" направления подготовки "43.03.01 Сервис".

Дисциплина изучается в 3 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 144/4 часов/з.ед. Самостоятельная работа заключается в выполнении работ, указанных в разделе 4.

В ходе изучения дисциплины осуществляется текущий контроль в форме технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической карты дисциплины, размещенной на электронном курсе, а также промежуточный контроль в форме балльно-рейтинговый контроль.

Целью изучения дисциплины является формирование следующих компетенций:

1. УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
2. УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

В ходе изучения дисциплины последовательно рассматриваются темы:

1. Лекция 1. Психологические основы сервисной деятельности
2. Лекция 2. Психологические методы в сервисной деятельности
3. Лекция 3. Менеджер как субъект сервисной деятельности
4. Лекция 4. Потребитель как субъект сервисной деятельности
5. Лекция 5. Психологическая коммуникация
6. Лекция 6. Психологическое взаимодействие
7. Лекция 7. Психологическая перцепция
8. Лекция 8. Особенности общения в сервисной деятельности
9. Лекция 9. Управление конфликтами в сервисной деятельности

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

В рамках указанных технологий применяются тактические образовательные технологии: деловая игра, информационные, классическая лекция, проблемная лекция.