

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.1.1.20 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, 4

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	8	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	10	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	18	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	126	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	4	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 №	6	
(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"

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: - 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 дисциплинах: Человек и его потребности (УК-5); практика: Учебная практика. Сервисная практика (УК-6); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-5), Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (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, игровые процедуры, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения, тренинговые

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: деловая игра, задания, классическая лекция, лекция с элементами мозгового штурма, ролевая игра

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Раздел 1 . Личность потребителя и профессионала в сервисной деятельности	72	УК-5, УК-6
Лекция. Психологические особенности профессионала в сервисной деятельности	2	
Лекция. Психологические особенности клиента в сервисной деятельности	2	
Практическое занятие. Психологические особенности профессионала в сервисной деятельности	2	
Практическое занятие. Психологические особенности клиента в сервисной деятельности	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка к семинарским занятиям Подготовка выступлений на конференциях, участие в олимпиадах Написание докладов	64	
Иная контактная работа:	0	

4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Раздел 2. Психология взаимодействия сервисодателя и потребителя	72	УК-5, УК-6
Лекция. Психология общения в сервисной деятельности	2	
Лекция. Управление межличностными конфликтами	2	
Практическое занятие. Психология общения в сервисной деятельности	2	
Практическое занятие. Управление межличностными конфликтами	2	
Практическое занятие. Психология конкуренции в сфере сервисных услуг	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка к семинарским занятиям Подготовка выступлений на конференциях, участие в олимпиадах Написание докладов	62	
Иная контактная работа:	0	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины 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 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

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины 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 к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины включает подготовку доклада, написание эссе и т.д. 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. Формой промежуточной аттестации по дисциплине является балльно-рейтинговый контроль.

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.	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_razvitiia_professionalna_2017.pdf
2.	Петрухина, Светлана Разумовна. Социальная психология [Текст : Электронный ресурс] : практикум : [для направлений подготовки "Государственное и муниципальное управление", "Социальная работа", "Реклама и связи с общественностью"] / С. Р. Петрухина; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. - 63 с. ISBN 978-5-8158-1942-9. Экземпляры: всего 15.	15 / https://portal.volgatech.net/books/Petruxina_socialnaia_psixologia_2018.pdf
3.	Абдрахманова, Зульфия Рафаковна. Психология менеджмента и бизнеса [Текст] : учебное пособие : [для студентов технических и социально-экономических направлений подготовки, аспирантов, магистрантов, руководителей] / З. Р. Абдрахманова; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 235 с. ISBN 978-5-8158-1372-4. Экземпляры: всего 24.	24 / https://portal.volgatech.net/books/Abdraxmanova_psixologia_menedzhmenta_biznesa_2014.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.	442 (I)	Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, 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	отлично

	обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения	
--	--	--

7.1. 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.

1. Дайте определение психическим свойствам человека
2. Определите характер как психическое свойство человека
3. Назовите методы психологического изучения и коррекции характера
4. Какие бывают виды способностей
5. Какие существуют методы выявления задатков и развития способностей
6. Дайте определение общению
7. Какие существуют виды общения
8. Каковы функции общения в сервисной деятельности
9. Назовите структуру общения и ее содержание в туристической деятельности

Какие существуют виды психологического влияния. Наиболее эффективные виды влияния в туристической деятельности

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

10.	Предмет, объект, задачи психологии.
11.	Основные теоретические подходы в психологии.
12.	Структура психологической науки.
13.	Психика, поведение, деятельность.
14.	Методы психологического исследования.
15.	Ощущение как психический процесс.

16. Восприятие и внимание.
17. Память и мышление.
18. Воображение и творчество.
19. Характер, темперамент, способности.
20. Эмоции и чувства
21. Психология общения.
22. Коммуникация, интеракция, социальная перцепция.
23. Межличностные отношения.
24. Конфликт. Управление конфликтом.
25. Психологические аспекты переговорного процесса.
26. Социально-психологический климат коллектива.
27. Руководитель коллектива и его роль в организации взаимоотношений.
28. Субъекты сервисной деятельности: менеджер и клиент.
29. Особенности общения в сервисной деятельности.
30. Профилактика затруднений и конфликтов в сервисной деятельности.