

Аннотация дисциплины Б.1.1.20 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, 4 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, без контрольной акции.

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. Психологические особенности профессионала в сервисной деятельности
2. Психологические особенности клиента в сервисной деятельности
3. Психология общения в сервисной деятельности
4. Управление межличностными конфликтами

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

В рамках указанных технологий применяются тактические образовательные технологии: деловая игра, задания, классическая лекция, лекция с элементами мозгового штурма, ролевая игра.