

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры педагогики и
психологии
Протокол № 10 от 29.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.О.31 Психология сервисной деятельности
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль):	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат педагогических наук, доцент Е. А. Родионова

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:*Цель освоения дисциплины:*

формирование и развитие у обучающихся компетенций, позволяющих эффективно осуществлять решение профессиональных задач в сфере сервисной деятельности, на основе знаний психологии личности, социально-психологических особенностей различных социальных групп, умений и навыков эффективного управления конфликтами в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

Обеспечить усвоение студентами фундаментальных основ теории психологии в области сервисной деятельности. Научить студентов практике применения методов психологии в решении возникающих профессиональных задач в сфере сервиса. Сформировать у студентов умение понимать и выделять потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;

способствовать актуализации и развитию у студентов направленности на совершенствование психолого-педагогических умений и навыков и их творческое применение в сфере сервисной деятельности

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	Наименование категории (группы) компетенций: «Управление»
	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	
	ОПК-2.3 Способен осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	Знает основные социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности, потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса, психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.
ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.
ОПК-2.3. Способен осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса.	Способен осуществлять контроль деятельности предприятия в сфере с учетом энергоэффективных и энергосберегающих технологиях и оборудовании в сфере сервиса.

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-2.1	ОПК-2.2	ОПК-2.3
1	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	ОПК-2	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Сервис как деятельность и потребность человека	ОПК-2	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	Виды сервисной деятельности. Предприятия, оказывающие услуги населению	ОПК-2	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
4	Услуга как специфический продукт рынка	ОПК-2	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
5	Психологические особенности делового общения в сфере обслуживания	ОПК-2	Тестирование №2 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
6	Психология стресса и копинг-стратегии специалистов в сфере оказания услуг	ОПК-2	Тестирование №2 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
7	Этическая и эстетическая культура сервиса	ОПК-2	Тестирование №2 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 1: Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</p> <p>Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История формирования сферы услуг в России. Природа и характер сферы услуг. Понятие и сущность сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Современный сервис: проблемы и перспективы развития. Условия для создания службы сервиса. Задачи. Основные методы организации сервисной деятельности</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа:</p> <p>Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 2: Сервис как деятельность и потребность человека</p> <p>Сервис как деятельность и потребность человека. Формы человеческой деятельности: материально – преобразовательная, познавательная, ценностно-ориентированная, коммуникативная. Понятие «потребность». Классификация потребностей. Иерархическая теория потребностей А. Маслоу. Взаимосвязь между сервисными услугами, потребностями и другими явлениями жизни. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа:</p> <p>Сервис как деятельность и потребность человека.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Виды сервисной деятельности. Предприятия, оказывающие услуги населению</p>

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Виды сервисной деятельности. Виды услуг и их характеристика. Основные подходы к осуществлению сервиса. Отраслевая структура сферы сервиса. Специфика сферы сервисной деятельности. Формирование рынка услуг и его особенности. Предприятия, оказывающие услуги населению. Классификация предприятий сервиса их особенности. Структура предприятия сервиса и направления ее развития.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Виды сервисной деятельности. Предприятия, оказывающие услуги населению</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 4: Услуга как специфический продукт рынка Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Пять общих типов услуг: 2 8 специфический продукт. Классификация видов услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Жизненный цикл услуги, ее отличие от жизненного цикла товара Материальные и нематериальные услуги. Идеальная и материальная услуга. Коммерческие и некоммерческие услуги. Классификация по форме организации: государственные и негосударственные. Чистые и смешанные услуги. Личностные и безличные услуги, простые и сложные</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Услуга как специфический продукт рынка</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 5: Психологические особенности делового общения в сфере обслуживания Природа, функции конфликта. Причины и методы преодоления конфликтов. Процесс развития конфликтов. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование. Определение понятия «общение». Структура и средства общения. Функции и виды общения. Способы воздействия партнеров по общению друг на друга. Психология делового общения. Сущность и структура делового общения. Беседа, виды деловых бесед. Правила ведения бесед. Факторы повышения эффективности делового общения. Приемы делового общения в профессиональной деятельности. Принципы делового общения в коллективе.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Психологические особенности делового общения в сфере обслуживания</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 6: Психология стресса и копинг-стратегии специалистов в сфере оказания услуг Понятие стресса. Модель стрессовой ситуации. Факторы, вызывающие стресс. Симптомы стресса. Методы предотвращения стресса. Копинг-стратегии и модели проактивного повеления, способствующие повышению личной эффективности.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Психология стресса и копинг-стратегии специалистов в сфере оказания услуг.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 7: Этическая и эстетическая культура сервиса Понятие об этической культуре сервиса. Профессиональная этика. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Культура обслуживания потребителей. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Эстетика бытовых услуг и рекламы. Эстетика внешнего облика работника. Деловой этикет работника контактной зоны. Проблемы морально – этических качеств руководителя</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Этическая и эстетическая культура сервиса</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	48	48
Лекционные занятия (Лек)	16	16
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	32	32
Самостоятельная работа студента (СР)	55	55
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	55	55
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	53	53
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) "Конгрессно-выставочная деятельность"
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.О.31 Психология сервисной деятельности
 Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная
 Разработана для приема 2021/2022, 2022/2023 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	4	2	4	0	7	4
2	Сервис как деятельность и потребность человека	4	2	4	0	8	4
3	Виды сервисной деятельности. Пред-приятия, оказывающие услуги населению	4	2	4	0	8	4
4	Услуга как специфический продукт рынка	4	2	6	0	8	6
5	Психологические особенности делового общения в сфере обслуживания	4	2	6	0	8	6
6	Психология стресса и копинг-стратегии специалистов в сфере оказания услуг	4	4	4	0	8	4
7	Этическая и эстетическая культура сервиса	4	2	4	0	8	4
Итого:			16	32	0	55	32

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	6	6
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	93	93
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	93	93
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	11	11
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	4	2	0	0	13	4
2	Сервис как деятельность и потребность человека	4	0	0	0	13	4
3	Виды сервисной деятельности. Пред-приятия, оказывающие услуги населению	4	0	0	0	13	4
4	Услуга как специфический продукт рынка	4	0	2	0	13	6
5	Психологические особенности делового общения в сфере обслуживания	4	0	0	0	13	6
6	Психология стресса и копинг-стратегии специалистов в сфере оказания услуг	4	0	2	0	14	4
7	Этическая и эстетическая культура сервиса	4	0	0	0	14	4
Итого:			2	4	0	93	32

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных

на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	69	69
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	69	69
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	39	39
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	4	4	2	0	11	4	
2	Сервис как деятельность и потребность человека	4	4	2	0	11	4	
3	Виды сервисной деятельности. Пред-приятия, оказывающие услуги населению	4	2	2	0	11	4	
4	Услуга как специфический продукт рынка	4	2	2	0	10	6	
5	Психологические особенности делового общения в сфере обслуживания	4	2	2	0	10	6	
6	Психология стресса и копинг-стратегии специалистов в сфере оказания услуг	4	2	4	0	8	4	
7	Этическая и эстетическая культура сервиса	4	2	4	0	8	4	
Итого:			18	18	0	69	32	

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ. Учебник для вузов / Столяренко Л. Д., Столяренко В. Е., 2022 г. - 355 с. - ISBN 978-5-534-00094-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/obschaya-psihologiya-489945>

2. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ И МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Нартова-Бочавер С. К. - Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (г. Москва), 2022 г. - 262 с. - ISBN 978-5-534-06161-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-lichnosti-i-mezhlichnostnyh-otnosheniy-492207>

3. ПСИХОДИАГНОСТИКА В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Рамендик Д. М., Одинцова О. В. - Российский государственный университет имени А.Н. Косыгина (г. Москва); Московский государственный

университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва), 2022 г. - 212 с. - ISBN 978-5-534-10049-5
– Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihodiagnostika-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-490473>

Дополнительная литература:

1. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ. Учебник и практикум для вузов / Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В. - Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (г. Москва), 2022 г. - 440 с. - ISBN 978-5-534-03322-9 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-489271>

2. ПСИХОЛОГИЯ ВЛИЯНИЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ И СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЯХ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Душкина М. Р. - Московский государственный психолого-педагогический университет (г. Москва), 2022 г. - 228 с. - ISBN 978-5-534-12475-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-vliyaniya-v-delovom-obschenii-i-socialnyh-kommunikacijah-496320>

3. ПСИХОЛОГИЯ 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов / Под общ. ред. Обухова А.С. - Московский педагогический государственный университет (г. Москва), 2022 г. - 404 с. - ISBN 978-5-534-00631-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-488786>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arch.neicon.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. [Psychojournal.ru](http://psychojournal.ru) [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://psychojournal.ru>. - Текст: электронный

9. Флогистон [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://flogiston.ru>. - Текст: электронный

10. Научно-популярный психологический портал [5psy.RU](http://5psy.ru) [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://5psy.ru>. - Текст: электронный

11. Psylist [Электронный ресурс] : психологический образовательный сайт . - Режим доступа: <https://psylist.net>. - Текст: электронный

12. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный

13. ЭкстраГид.ру [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://extraguide.ru>. - Текст: электронный

14. PsyJournals.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <http://psyjournals.ru>. - Текст: электронный

15. Мир психологии: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://www.persev.ru/>. - Текст: электронный

16. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

17. Гуманитарный портал [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://gtmarket.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствах), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Тестирование №1

Выберите один правильный ответ. За каждый правильный ответ начисляется 1 балл, итого – 10 баллов.

- Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)
 - транзакция
 - ролевые ожидания
 - социальная роль
 - психологический контакт
- Проблема психических механизмов защиты была впервые разработана:
 - в гештальтпсихологии
 - в гуманистической психологии
 - в бихевиоризме
 - в психоанализе
- Преобразование энергии инстинктивных влечений в социально приемлемые способы деятельности называется:
 - рационализацией
 - идентификацией
 - сублимацией
 - вытеснением

4. Основные качества манипулятора
 - a) недоверие к себе и другим
 - b) лживость
 - c) примитивность чувств
 - d) все ответы верны
5. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.
 - a) прагматической
 - b) управленческой
 - c) терапевтической
6. Когда регламентированы и содержание, и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.
 - a) светское
 - b) ролевое
 - c) деловое
 - d) примитивное
7. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.
 - a) деловое
 - b) манипулятивное
 - c) светское
 - d) формально-ролевое
8. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...
 - a) края
 - b) первичности
 - c) ореола
 - d) бумеранга
9. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, надделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...
 - a) идентификации
 - b) эмпатии
 - c) рефлексии
10. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.
 - a) примитивное
 - b) закрытое
 - c) ролевое
 - d) открытое

Тестирование № 2

Выберите один правильный ответ. За каждый правильный ответ начисляется 1 балл, итого – 10 баллов.

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- a) опрос, профессионализм, качество;
 - b) услуга, спрос, специалист;
 - c) деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
- a) исследовательская;
 - b) потребительская (пользовательская);
 - c) ценностно-ориентационная.
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
- a) бронирование номеров;
 - b) прием и размещение;
 - c) расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
- a) рекламные услуги;
 - b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - c) психодиагностику.
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
- a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - c) общественные структуры: политические партии.
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
- a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
- a) спрос;
 - b) потребность;
 - c) мотивация.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
- a) неразрывность производства и потребления услуги;
 - b) несохраняемость услуг;
 - c) незабываемость услуг.
9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
- a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
 - b) предоставление информации клиенту;
 - c) оказание услуги клиенту.
10. Сервисная деятельность – это:
- a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

Вопросы для обсуждения:

1. Психологические принципы оказания услуг.
2. Мастерство и компетенции специалиста сервисной деятельности.

3. Этический кодекс профессионала в сфере оказания услуг.

Доклад, сообщение / Реферат №1

Темы докладов:

1. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.
2. Специфика сервисной деятельности в царской России.
3. Специфика сервисной деятельности в советской и постсоветской России.

Задания творческого уровня № 1

Разработка программы психологического сопровождения организации в сфере оказания услуг (проект компании).

Задания творческого уровня № 2

Разработка программы профилактики стресса и профессионального выгорания в сфере оказания услуг (проект компании).

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1

Деловая игра «Составление договора по оказанию услуг»

Цели игры:

Научиться составлению договора по оказанию услуг.

Условия проведения деловой игры.

Учебная группа разбивается на две команды (с учетом интересов участников). Первая команда выступает как разработчик договора по оказанию услуг. Вторая игровая команда выступает как оценщик договора по оказанию услуг.

Участники до начала игры и её хода изучают литературу, анализируют необходимую информацию и интерпретируют полученные результаты.

По окончании каждого этапа игры игровые команды докладывают о результатах групповой работы. На заключительном этапе игры оценивается работа каждой игровой команды.

Функции руководителя деловой игры.

Руководитель исполняет роль эксперта. Руководитель должен ознакомить участников с условиями и этапами деловой игры. Он ведет арбитраж, осуществляет контроль времени выполнения отдельных этапов игры, оценивает работу игровых команд. Руководитель не должен навязывать свое мнение и подавлять инициативу разработчиков, его суждения должны носить рекомендательный характер.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет

Примерный перечень теоретических вопросов к зачету

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Виды сервисной деятельности.
3. Особенности мотивационной сферы сотрудников сервисной деятельности
4. Особенности мотивационной сферы потребителя услуг.
5. Особенности деловых коммуникаций в сфере сервиса.
6. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
7. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование.
8. Психология делового общения. Приемы делового общения в профессиональной деятельности. Принципы делового общения в коллективе.
9. Психология стресса в сервисной деятельности.
10. Копинг-стратегии и модели проактивного поведения, способствующие повышению личной эффективности.
11. Профессиональная этика и профессиональное поведение работника контактной зоны.
12. Культура обслуживания потребителей.
13. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.
14. Эстетика бытовых услуг и рекламы. Эстетика внешнего облика работника.
15. Деловой этикет работника контактной зоны.
16. Проблемы морально – этических качеств руководителя.

Примерный перечень практических заданий к зачету

1. Разработка мотивационного профиля клиента и специалиста в сфере сервиса.
 2. Разработка программы развития навыков взаимодействия специалистов в сфере сервиса.
 3. Формирование профиля коммуникативных компетенций специалиста в сфере сервиса.
 4. Разработка программы профилактики профессионального выгорания специалистов в сфере сервиса.
- Разработка этического кодекса в сфере сервисного обслуживания