

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе дисциплины
Б1.В.08 «ПСИХОЛОГИЯ СЕРВИСА»

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, ЗФО (академический бакалавриат): *2 зачетные единицы (72 часа, из них – 12,2 часа – контактная работа: лекционных 4 ч., практических 8 ч. иная контактная работа – 0,2 часа; 56 часов самостоятельной работы; 3,8 часов – контроль)*

Цель дисциплины

Цель курса «Психология сервиса» заключается в формировании у студентов целостной системы представлений о социально-психологических закономерностях реализации сервисной деятельности в сфере гостеприимства и способности выстраивать на этой основе эффективные взаимодействия с потребителями услуг индустрии туризма и гостеприимства.

Задачи дисциплины

- дать студентам представление об основах психологии в сфере обслуживания;
- рассмотреть практический опыт, который поможет им подготовиться к реализации своих знаний и навыков в сервисной деятельности.

Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Психология сервиса» относится к циклу вариативной части (Б1.В) Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 43.03.01 «Сервис» от 20.10.2015 г. № 1169. Дисциплина «Психология сервиса» является дисциплиной по выбору. Она преподаётся на 4 курсе в 7 семестре. Учебная работа по дисциплине проводится в форме лекционных и семинарских занятий, самостоятельной работы студентов и консультаций.

Дисциплина «Психология сервиса» базируется на содержании дисциплин: «Сервисология», «География сервиса», «Психология», «Психодиагностика», «Сервисная деятельность», «Рекреология и рекреационные системы» и др.

Полученные в ходе освоения данной дисциплины знания, умения и способности позволят студентам работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, а также работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса. Данная дисциплина является предшествующей для освоения таких дисциплин как «Управление качеством в сервисе» и др.

Требования к уровню освоения дисциплины

- В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:
 - ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
 - ПК-9: способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
 - ПК-11: готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Психология сервиса»

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	– закономерности развития мышления; – основные концепции психологического знания	– на практике использовать в социальной и профессиональной деятельности базовые знания и методы психологической науки	– базовыми знаниями и методами психологической науки
2.	ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	– закономерности психической жизни человека	– применять методы и средства познания, используемые в психологии	– методами и средствами познания, используемыми в психологии
3.	ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	– методы эмоциональной и когнитивной саморегуляции и регуляции межличностных и социальных взаимодействий	– анализировать и оценивать социальную информацию, планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа	– методами эмоциональной и когнитивной саморегуляции и регуляции межличностных и социальных взаимодействий

Основные разделы дисциплины:

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	7
1	Психологические основы взаимодействия с клиентом в процессе профессионального взаимодействия	24	2	2	20
2	Психологические основы самопрезентации в процессе профессионального общения	26	2	4	20
3	Психологические основы саморегуляции в процессе профессионального взаимодействия	24		2	16
	<i>Итого по дисциплине:</i>	72	4	8	56

Курсовые работы: не предусмотрены

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет

Основная литература:

1. Рамендик, Д.М.

Психологический практикум [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Солонкина, С. П. Слаква. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2005. - 160 с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Библиогр. : с. 157-158. - ISBN 5769524502. Пикулева О.А. Психология самопрезентации личности [Электронный ресурс]: монография / О.А. Пикулева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415060>.

2. Пикулева О.А. Психология самопрезентации личности [Электронный ресурс]: монография / О.А. Пикулева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415060>.

3. Воеводина, Н.А.

Социология и психология управления [Текст] : учебное пособие / Н. А. Воеводина, И. А. Данилова, Р. Н. Нуриева. - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2011. - 199 с. - (Библиотека высшей школы). - Библиогр.: с. 198-199. - ISBN 9785370015328 : 80.00. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>.

4. Розанова, В.А.

Человеческий фактор в управлении [Текст] : (в помощь менеджерам высшего и среднего звена управления) : учебно-практическое пособие / В. А. Розанова. - М. : Журнал "Управление персоналом", 2004. - 208 с. - (Библиотека журнала "Управление персоналом"). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 5956300256 : 70 р.

Автор РПД Рововая Т.А., д-р философ. наук, профессор