

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

**Объем трудоемкости дисциплины** для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, ОФО: 2 зачетные единицы (72 часа, из них: 40,2 часа – контактная работа, в том числе: аудиторные занятия – 36 часа (лекционных 18 ч., практических 18 ч.), иная контактная работа – 4,2 часа (КСР 4 ч., ИКР 0,2 ч.); 31,8 часов самостоятельной работы)

**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 вариативной части Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана и является обязательной к изучению.

Знания, полученные при изучении дисциплины «Психология сервиса», являются базой для прохождения производственной практики. Дисциплина является предшествующей для изучения таких дисциплин как «Психология делового общения» и «Конфликтология».

**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	6	6	12
2	Психологические основы самопрезентации в процессе профессионального общения	22	6	6	10
3	Психологические основы саморегуляции в процессе профессионального взаимодействия	21,8	6	6	9,8
	<i>Итого по дисциплине:</i>		18	18	31,8

**Курсовые работы:** не предусмотрены

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** зачет

**Основная литература:**

1. Психология менеджмента [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации" , "Управление персоналом" и "Психология" / Столяренко А.М., Амаглобели Н.Д., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 455 с.: – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=882340>

2. 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. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>

4. Евсеев, Вадим Олегович.

Деловые игры по формированию экономических компетенций [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / В. О. Евсеев. - М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2012. - 252 с. : ил. - (Вузовский учебник). - Прилагается: [1] электрон. опт. диск. - Библиогр.: с. 248-251 . - ISBN 9785955801889. - ISBN 9785160046105 : 277.30.

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