

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе, качеству
образования – первый проректор

Хагуров Т.А.

подпись

«27» апреля 2018 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.08 ПСИХОЛОГИЯ СЕРВИСА

Направление подготовки – 43.03.01 Сервис

Профиль – Социально-культурный сервис

Программа подготовки – академическая

Форма обучения – очная

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Краснодар 2018

Рабочая программа дисциплины «Психология сервиса» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1463, по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис» (уровень бакалавриата) от 14 декабря 2015 г.,

Программу составила Рововая Т.А., д-р философ. наук, профф



на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчик) Беликов М.Ю.



подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии геологии туризма и сервиса протокол № 04–18 от «25» апреля 2018 г.

Председатель УМК Института Погорелов А.В.



подпись

Рецензенты:

1. Максимова О.А. –директор ООО «Экодом»

2. Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии, г. Краснодар

СОДЕРЖАНИЕ

1	Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1	Цель освоения дисциплины.....	4
1.2	Задачи дисциплины.....	4
1.3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.4	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2	Структура и содержание дисциплины.....	6
2.1	Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....	6
2.2	Структура дисциплины.....	6
2.3	Содержание разделов дисциплины.....	7
2.3.1	Занятия лекционного типа.....	7
2.3.2	Занятия семинарского типа.....	7
2.3.3	Лабораторные занятия.....	8
2.3.4	Примерная тематика курсовых работ.....	8
2.4	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
3	Образовательные технологии.....	10
4	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	11
4.1	Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....	11
4.2	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	13
5	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....	16
5.1	Основная литература.....	16
5.2	Дополнительная литература.....	17
5.3	Периодические издания.....	17
6	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	17
7	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	18
8	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	24
8.1	Перечень необходимого программного обеспечения.....	24
8.2	Перечень необходимых информационных справочных систем.....	25
9	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	25

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 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.

1.2 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.

1.3 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 преподается 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», «Рекреалогия 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.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Психология сервиса».

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

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		5
Контактная работа, в том числе	40,2	40,2
Аудиторные занятия (всего)	36	36
Занятия лекционного типа	18	18
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	18	18
Иная контактная работа	4,2	4,2
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2
Самостоятельная работа, в том числе	31,8	31,8
Проработка учебного (теоретического) материала	11,8	11,8
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	10	10
Реферативная работа	6	6
Подготовка к текущему контролю	4	4
Общая трудоемкость	час.	72
	в том числе контактная работа	40,2
	зач. ед.	2

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 4 курсе в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
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

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Психологические основы взаимодействия с клиентом в процессе профессионального взаимодействия	1. Факторы детерминации поведения человека. 2. Взаимосвязь типа личности и поведения. 3. Социальное восприятие в процессе профессионального общения в туристском сервисе. 4. Невербальные сигналы эмоционального состояния человека. 5. Конфликтные взаимодействия в сфере туристского сервиса.	У, И, Л
2	Психологические основы самопрезентации в процессе профессионального общения	1. Специфика взаимодействия сотрудника сферы туристского сервиса с потребителем услуг. 2. Самопрезентация сотрудника сферы туристского сервиса.	У, И
3	Психологические основы саморегуляции в процессе профессионального взаимодействия	1. Саморегуляция как фактор эффективного общения. 2. Приемы саморегуляции.	У, И
Примечание: У – устный опрос, И – информационная лекция, Л – лекция-дискуссия			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	Психологические основы взаимодействия с клиентом в процессе профессионального взаимодействия	Факторы детерминации поведения человека. Взаимосвязь типа личности и поведения. Факторы детерминации поведения человека. Социальное восприятие в процессе профессионального общения в туристском сервисе. Невербальные сигналы эмоционального состояния человека. Конфликтные взаимодействия в сфере туристского сервиса.	П, К
2	Психологические основы самопрезентации в процессе профессионального общения	Специфика взаимодействия специалиста туристского сервиса с потребителем услуг. Самопрезентация специалиста сферы туристского сервиса.	П, К, С
3	Психологические основы саморегуляции в процессе профессионального взаимодействия	Саморегуляция как фактор эффективного общения. Приемы саморегуляции	П, К
Примечание: П – практикум, К – кейс, С – семинар-дискуссия			

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Психология сервиса»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Психологические основы взаимодействия с клиентом в процессе профессионального взаимодействия	<p>1. Столяенко А.М. Психология менеджмента [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.М. Столяренко, Н.Д. Амаглобели Н.Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 455 с.: – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=882340.</p> <p>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.</p> <p>3. Фурсов В.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959.</p> <p>4. 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.</p>
2.	Психологические основы самопрезентации в процессе профессионального общения	<p>5. Столяенко А.М. Психология менеджмента [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.М. Столяренко, Н.Д. Амаглобели Н.Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 455 с.: – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=882340.</p> <p>6. 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.</p> <p>7. Фурсов В.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959.</p> <p>8. 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.</p>
3.	Психологические основы саморегуляции в процессе профессионального взаимодействия	<p>9. Столяенко А.М. Психология менеджмента [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.М. Столяренко, Н.Д. Амаглобели Н.Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 455 с.: – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=882340.</p> <p>10. 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.</p>

	<p>11. Фурсов В.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959.</p> <p>12. 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.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Семестр	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
7	Л	лекция-дискуссия* по теме «Психологические основы взаимодействия с клиентом в процессе профессионального взаимодействия»	6
	С	семинар-дискуссия* по теме «Психологические основы самопрезентации в процессе профессионального общения»	6
<i>Итого:</i>			<i>12</i>

***Лекция-дискуссия** (групповая дискуссия) – форма активного вовлечения слушателей в учебный процесс. Предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Позволяет привлечь внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Сильные стороны групповой лекции-дискуссии заключаются в возможности расширения круга мнений сторон. Участие студентов в лекции-дискуссии обеспечиваются различными приемами: вопросы к аудитории, которые могут быть как элементарные, с целью сосредоточить внимание слушателей, так и проблемные.

***Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование

практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.

Пример материала для устного опроса к лекционным занятиям

Пример материала для устного опроса.

Раздел 1. Психологические основы взаимодействия с клиентом в процессе профессионального взаимодействия

Лекция № 1.

Вопросы для обсуждения

1. Развитие индивидуальной техники активного слушания.
2. Общение с «трудными людьми».
3. Исследование коммуникативной компетентности.
4. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.
5. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.

Перечень тем для проведения лекции-дискуссии

Лекция-дискуссия № 1-3. Психологические основы взаимодействия с клиентом в процессе профессионального взаимодействия.

Вопросы для обсуждения:

1. Факторы детерминации поведения человека.
2. Взаимосвязь типа личности и поведения.
3. Социальное восприятие в процессе профессионального общения в туристском сервисе.
4. Невербальные сигналы эмоционального состояния человека.
5. Конфликтные взаимодействия в сфере туристского сервиса.

Пример заданий для проведения семинарских занятий

Перечень тем для проведения семинара-дискуссии

Семинар-дискуссия № 8. Специфика взаимодействия специалиста туристского сервиса с потребителем услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Социально-психологические особенности специалистов по социально-культурному сервису и туризму.
2. Основные направления социально - психологических исследований в области социально-культурного сервиса и туризма.
3. Стратегические модели подготовки специалиста по социально-культурному сервису и туризму.

4. Становление личности профессионала и профессиональная направленность.
5. Социально - психологические особенности специалиста по социально-культурному сервису и туризму как залог профессионализации.
6. Учебно - профессиональная установка и её типология.
7. Взаимосвязь социально-психологических особенностей специалистов туристского сервиса с различными типами учебно-профессиональной установки.

Материал для проведения практикумов

1. «Упражнение «Круг субличностей» (студенты работают в микрогруппах по 2-3 человека)

Перечислите все свои желания, записывая все, что приходит вам в голову (не анализируя и не ранжируя). Убедитесь, что вы включили и то, что у вас сейчас есть, и то, что вы хотели бы иметь в дальнейшем.

Когда в вашем списке наберется 20 пунктов (или когда вы почувствуете, что записали все желания), просмотрите список и выберите 5 – 6 самых существенных. Например: не болеть, научиться играть в теннис, ходить в баню – постоянно поддерживать физическую форму.

Не включать не свои желания (мало ли чего хочет от тебя твой муж).

Проанализировать окончательный список. Представьте, что за каждым из них стоит как бы самостоятельная часть личности (субличность). Например: желанию, чтобы хорошо учились дети, соответствует субличность «отец».

Нарисуйте на отдельном листе бумаги круг на всю страницу. Внутри него круг диаметром 1 – 2 см. Эта центральная часть – ваше «Я». Окружающее кольцо разбить на сегменты и разместить в них те 5 – 6 субличностей, которые являются выразителями ваших желаний.

Раскрасьте субличности в разный цвет, дайте каждому свое имя.

Сравните с «жизненными ценностями». Нет ли противоречия?

«Диалог субличностей» - пусть поговорят друг с другом и с «Я», скажут, за что они ценят друг друга, почему обижаются и чего хотят.

«мне нравится...» «я обижен...» «я хотел бы...»

2. «Возможные мотивы».

Рассмотреть желание поехать в туристическую поездку, исходя из групп потребностей, выделяемых А. Маслоу. Какие вопросы помогли выявить ведущую потребность клиента.

После проведенных упражнений проводится подробный разбор и анализ ситуации.

Примерные материалы для решения кейсов

Ситуация 1.

Исходные данные. Между двумя высшими подчиненными (коллегами) возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Постановка задачи. Выберите и обоснуйте свой вариант поведения в этой ситуации:

а) пресечь конфликт на работе, а конфликтные взаимоотношения порекомендовать разрешить в неслужебное время;

б) попросить разобраться в конфликте специалистов лаборатории социологических исследований или другого подразделения службы управления персоналом, в чьи функции это входит;

в) лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обеих сторон вариант примирения;

г) выяснить, кто из членов коллектива является авторитетом для конфликтующих сотрудников, и попытаться через него воздействовать на них.

Примерная тематика рефератов

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
2. Общение и развитие личности.

3. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения.
4. Основные направления прикладной этики и психологии делового общения.
5. Деловое общение и деловые отношения.
6. Эмпатия личности и общение.
7. Особенности доверительного общения.
8. Невербальные средства в деловом общении.
9. Манипулятивное общение, этические проблемы.
10. Критерии творческого общения.
11. Личностные факторы успешного делового общения.
12. Взаимопонимание в общении
13. Структура отношений затрудненного и незатрудненного общения.
14. Этико-психологические показатели делового общения.
15. Типы личного влияния в деловом общении.
16. Проблема кодирования невербальной информации.
17. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.
18. Сценарии и механизмы взаимодействия.
19. Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.
20. Этико-психологические принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
21. Стадии общения как психологической деятельности
22. Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения).
23. Межперсональность результатов общения.
24. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.
25. Диалогическая установка в общении как установка на принятие личности партнера.
26. Монологичность общения как способ подавления индивидуальности.
27. Критерии творческого общения, основные этические проблемы.
28. Условия и способы понимания людьми друг друга.
29. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.
30. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Факторы, детерминирующие поведение человека.
2. Возможные типы личности клиентов.
3. Основные потребности клиентов.
4. Особенности поведения различных типов клиентов.
5. Взаимодействие с различными типами клиентов.
6. Невербальное поведение клиентов.
7. Организация пространства взаимодействия с клиентом.
8. Установление контакта с клиентом.
9. Особенности ситуации общения с клиентом в туристском сервисе.
10. Активное слушание в процессе взаимодействия с клиентом.
11. Возможные причины непонимания в процессе взаимодействия с клиентом.
12. Интерпретация поведения в процессе профессионального взаимодействия. Каузальная атрибуция. Ошибки атрибуции.
13. Преодоление психологических и коммуникативных барьеров в процессе взаимодействия с клиентом.
14. Формирование доверия к специалисту туристского сервиса.
15. Возможные причины конфликтов в процессе взаимодействия с клиентом.
16. Предпочтительные способы поведения в конфликтной ситуации.
17. Управление конфликтной ситуацией в процессе взаимодействия с клиентом.

18. Самопрезентация специалиста туристского сервиса в процессе профессионального взаимодействия
19. Социальная рефлексия в процессе профессионального взаимодействия.
20. Возможности и ограничения при создании позитивного образа специалиста в представлении клиента.
21. Имидж специалиста туристского сервиса.
22. Причины профессионального стресса у специалистов туристского сервиса.
23. Профилактика профессионального выгорания специалистов туристского сервиса.
24. Приемы регуляции собственного эмоционального состояния в ситуации острого стресса.

Методические рекомендации для подготовки к зачету

В настоящих методических рекомендациях дается примерный перечень контрольных вопросов, выносимых на зачет.

Готовиться к зачету необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, разработанных кафедрой. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованные научные работы, соответствующие разделы рекомендованных учебников. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершенной, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед зачетом за счет обращения не к литературе, а к своим записям.

При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем на обзорных лекциях и консультациях.

Нельзя ограничивать подготовку к зачету простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений.

Критерии оценки зачета

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится в форме письменного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 1 вопрос из заранее установленного списка. На подготовку студенту дается 20 минут. Экзаменатор может проставить зачет без письменного опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях. Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи и проверки преподавателем, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе зачета студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «не зачтено».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

- знание фактического материала по программе;
- степень активности студента на семинарских занятиях;
- логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления.

- наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «зачтено» ставится студентам, ответ которых свидетельствует:

- о глубоком знании материала по программе курса;
- о знании концептуально-понятийного аппарата курса;
- о знании литературы по курсу;

а так же студентам, ответ которых:

- свидетельствует о знании материала по программе;
- содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «не зачтено» ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;
- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;
- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

5.1 Основная литература:

1. Столяренко А.М. Психология менеджмента [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.М. Столяренко, Н.Д. Амаглобели Н.Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 455 с.: – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=882340>.

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. Фурсов В.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>.

4. 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>.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Знаниум» и «Университетская библиотека ONLINE».

Учебники из ЭБС «Знаниум»:

1. Столяренко А.М. Психология менеджмента [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.М. Столяренко, Н.Д. Амаглобели Н.Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 455 с.: – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=882340>.
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. 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>.

Учебники из ЭБС «Университетская библиотека ONLINE»:

1. Фурсов В.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>.

5.2 Дополнительная литература:

- 1 Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2013. – 176 с. – (Бакалавриат).
- 2 Сервисология: человек и его потребности : учебное пособие / А.П. Садохин. - 2-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2010. - 141 с. - (Библиотека высшей школы).
- 3 Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2009. - 223 с.
- 4 Буйленко, В.Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты: учебное пособие для студентов вузов / В.Ф. Буйленко. - Ростов н/Д: Феникс; Краснодар: Неоглори, 2008. - 158 с.
- 5 Горянина, В.А. Психология общения: учебное пособие для студентов / В.А. Горянина. - 5-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 416 с.
- 6 Карпов, А.В. Психология менеджмента: учебное пособие для студентов вузов / А. В. Карпов. - М.: Гардарики, 2004. - 582 с.
- 7 Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие / Н.А. Коноплева; Рос. акад. образования; Моск. психолого-соц. ин-т. - М.: МПСИ: Флинта, 2008. - 245 с.
- 8 Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. - М.: Культура и спорт: ЮНИТИ, 1997. - 279 с.
- 9 Рамендик Д.М. Психологический практикум: учебное пособие для студентов вузов / Д.М. Рамендик, О.В. Одинцова. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2009. - 192 с.: ил.
- 10 Руденко А.М., Довгалёва М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма: учебное пособие для ВУЗов. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2005.
- 11 Солонкина О. В. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для студентов вузов / О.В. Солонкина, Д.М. Рамендик. - М.: Академия, 2004. - 222 с.: ил.

5.3 Периодические издания:

1. Сервис в России и за рубежом
2. Сервис Plus

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – <http://window.edu.ru>;
2. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>
3. Российское образование. Федеральный портал. – <http://www.edu.ru>;
4. Университетская библиотека Online. – <http://www.biblioclub.ru>.
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – <http://ecsocman.edu.ru/>.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).

2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).

3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала.
2. Конспектирование первоисточников.
3. Работа с конспектами лекций.
4. Самостоятельное изучение материала.
5. Изучение специальной литературы.
6. Выполнение реферативных работ.
7. Подготовка к устному опросу и семинарам-дискуссиям.
8. Подготовка к тестированию.
9. Подготовка к зачету.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение учебной и научной литературы. Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Менеджмент в сервисе» теоретическими материалами.

Работа с учебной и научной литературой – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы.

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.

2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.

3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.

4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

- оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;
- оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.
- оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;
- оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1	Психологические основы взаимодействия с клиентом в процессе профессионального взаимодействия	1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности. 2. Общение и развитие личности. 3. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения. 4. Основные направления прикладной этики и психологии делового общения. 5. Деловое общение и деловые отношения. 6. Эмпатия личности и общение. 7. Особенности доверительного общения. 8. Невербальные средства в деловом общении. 9. Манипулятивное общение, этические проблемы. 10. Критерии творческого общения.	У, И, Л, П, К
2	Психологические основы самопрезентации в процессе профессионального общения	1. Личностные факторы успешного делового общения. 2. Взаимопонимание в общении 3. Структура отношений затрудненного и незатрудненного общения. 4. Этико-психологические показатели делового общения. 5. Типы личного влияния в деловом общении. 6. Проблема кодирования невербальной информации. 7. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении. 8. Сценарии и механизмы взаимодействия. 9. Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении. 10. Этико-психологические принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.	У, И, П, К, С
3	Психологические основы саморегуляции в	1. Стадии общения как психологической деятельности	У, И, П, К

процессе профессионального взаимодействия	2. Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). 3. Межперсональность результатов общения. 4. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности. 5. Диалогическая установка в общении как установка на принятие личности партнера. 6. Монологичность общения как способ подавления индивидуальности. 7. Критерии творческого общения, основные этические проблемы. 8. Условия и способы понимания людьми друг друга. 9. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. 10. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.	
Примечание: У – устный опрос, И – информационная лекция, Л – лекция-дискуссия, П – практикум, К – кейс, С – семинар-дискуссия		

Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;
- оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии.

Лекция-дискуссия – это активный метод, позволяющий научиться отстаивать свое мнение и слушать других. Дискуссия рождает мысль, активизирует мышление, а в учебной дискуссии к тому же обеспечивает сознательное усвоение учебного материала как продукта мыслительной его проработки.

Метод дискуссии используется в групповых формах занятий. На лекции дискуссионный вопрос, вызвавший сразу несколько разных ответов из аудитории, не приводя к выбору окончательного, наиболее правильного из них, создает атмосферу коллективного размышления и готовности слушать преподавателя, отвечающего на этот дискуссионный вопрос.

Критерии оценки качества лекции-дискуссии:

При анализе качества лекции-дискуссии проводится оценка результативности лекции по следующему набору критериев:

- степень реализации плана лекции;
- информационно-познавательная ценность лекции;
- воспитательное воздействие лекции.

Методика проведения семинарских занятий.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий студенты закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность студента на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от студента ответственного отношения.

При подготовке к занятию студенты в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию студенты осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний студентов по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план семинарских занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания студентам, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания студентами под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.

Общие правила выполнения письменных работ:

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии студенты должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок.

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

Методика выполнения реферативных работ.

Реферат (от лат. *refero* – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей: *введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка **«отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «не удовлетворительно» ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучения материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Написание реферативных работ по заданным темам;
7. Подготовка к зачету.

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для освоения учебной дисциплины «Психология сервиса» в процессе обучения, проведения лекций-дискуссий, семинаров дискуссий и выполнения реферативных работ, используются следующие ПО современных информационно-коммуникационных технологий: Microsoft Office Word 2010, Microsoft Office Exel 2007, Microsoft Office Power Point 2007.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для освоения учебной дисциплины «Психология сервиса» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

№	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	– лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской для демонстрации учебного материала; – демонстрационные материалы: таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы
2	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской
3	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета