

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Макушев Андрей Евгеньевич
 Должность: Ректор
 Дата подписания: 27.06.2023 13:35:56
 Уникальный прогамный ключ:
 4c46f2d9ddda3fafb9e57683d11e5a4257b6ddfe

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Чувашский государственный аграрный университет"

(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра Общеобразовательных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной
и научной работе



Л.М. Корнилова

14.06.2023 г.

Б1.В.01

Психология в сервисной деятельности

рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис в банках

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144

в том числе:

аудиторные занятия 48

самостоятельная работа 96

Виды контроля:

зачет

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
Неделя	13 3/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	24	24	24	24
Практические	24	24	24	24
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	96	96	96	96
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

ст.пр., Сергеева Н.А.

При разработке рабочей программы дисциплины (модуля) "Психология в сервисной деятельности" в основу положены:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).
2. Учебный план: Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис в банках, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ от 14.06.2023 г., протокол № 17.

Рабочая программа дисциплины (модуля) проходит согласование с использованием инструментов электронной информационно-образовательной среды Университета.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой Михайлова Р.В.

Заведующий выпускающей кафедрой Алексеева Н.В.

Председатель методической комиссии факультета Филиппова С.П.

Директор научно-технической библиотеки Викторова В.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	освоение теоретических знаний в области психологии и, как науке о закономерностях и механизмах личностного и профессионального развития человека, о сущностях и закономерностях формирования его индивидуальности, а также приобретение профессиональных навыков и формирование необходимых компетенций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Имиджелогия
2.2.2	Корпоративная и социальная ответственность
2.2.3	Производственная практика, преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	
УК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)	
УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	
УК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	историю развития и основные направления современной социальной психологии;
3.1.2	основные социально-психологические теории;
3.1.3	социально-психологические характеристики групп;
3.1.4	структуру и функции общения;
3.1.5	основные процессы динамики малых групп;
3.1.6	основные закономерности межгруппового взаимодействия.
3.2	Уметь:
3.2.1	устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе;
3.2.2	взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды;
3.2.3	применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.
3.3	Иметь навыки и (или) опыт деятельности:
3.3.1	аргументированного изложения собственной точки зрения;
3.3.2	публичной речи;
3.3.3	владения научной социально-психологической терминологией;
3.3.4	владения методами диагностики и исследования социально-психологических явлений;
3.3.5	разработки программы социально-психологического исследования.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Прак. подг.	Примечание
Раздел 1. СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ							

Введение в курс социальной психологии /Лек/	1	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Введение в курс социальной психологии /Пр/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Введение в курс социальной психологии /Ср/	1	6	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	устный ответ на вопрос, сообщение, доклад на семинарских занятиях, творческая работа, тестирование
Социальная психология личности /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Социальная психология личности /Пр/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Социальная психология личности /Ср/	1	6	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	устный ответ на вопрос, сообщение, доклад на семинарских занятиях, творческая работа, тестирование
Психология социальных групп /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	2	0	проблемная лекция
Психология социальных групп /Пр/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Психология социальных групп /Ср/	1	6	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	устный ответ на вопрос, сообщение, доклад на семинарских занятиях, творческая работа, тестирование
Психология общения /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	2	0	проблемная лекция
Психология межличностных отношений /Лек/	1	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Психология общения /Пр/	1	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	

Психология общения /Ср/	1	8	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	устный ответ на вопрос, сообщение, доклад на семинарских занятиях, творческая работа, тестирование
Психология межличностных отношений /Пр/	1	1	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Психология межличностных отношений /Ср/	1	6	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	устный ответ на вопрос, сообщение, доклад на семинарских занятиях, творческая работа, тестирование
Раздел 2. ПСИХОДИАГНОСТИКА							
Введение в психодиагностику (Диагностика как наука и практическая деятельность. История психодиагностики. Методики психодиагностики. Требования к методикам и их пользователям. Путь развития современной теории и методологии психодиагностики. Психодиагностика как практическая деятельность) /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Введение в психодиагностику (Диагностика как наука и практическая деятельность. История психодиагностики. Методики психодиагностики. Требования к методикам и их пользователям. Путь развития современной теории и методологии психодиагностики. Психодиагностика как практическая деятельность) /Пр/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Введение в психодиагностику (Диагностика как наука и практическая деятельность. История психодиагностики. Методики психодиагностики. Требования к методикам и их пользователям. Путь развития современной теории и методологии психодиагностики. Психодиагностика как практическая деятельность) /Ср/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	устный ответ на вопрос, сообщение, доклад на семинарских занятиях, творческая работа, тестирование

Психодиагностика потребителя (Явления, составляющие основу психодиагностического поля личности потребителя. Диагностика потребителя до начала контакта с ним. Поведенческая диагностика на основе изучения вербальных и невербальных средств общения. Невербальная коммуникация и ее роль в диагностике психологических и поведенческих особенностей личности. Диагностика личностных свойств. Диагностика способностей и обучаемости. Диагностика межличностных отношений. Диагностика самосознания. Составление социально-психологического портрета личности потребителя. Приемы изучения личности потребителя: первое впечатление, экспектации (ожидание), эмпатия, общительность. Выделение главных психологических особенностей потребителя - партнера по общению) /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Психодиагностика потребителя (Явления, составляющие основу психодиагностического поля личности потребителя. Диагностика потребителя до начала контакта с ним. Поведенческая диагностика на основе изучения вербальных и невербальных средств общения. Невербальная коммуникация и ее роль в диагностике психологических и поведенческих особенностей личности. Диагностика личностных свойств. Диагностика способностей и обучаемости. Диагностика межличностных отношений. Диагностика самосознания. Составление социально-психологического портрета личности потребителя. Приемы изучения личности потребителя: первое впечатление, экспектации (ожидание), эмпатия, общительность. Выделение главных психологических особенностей потребителя - партнера по общению) /Пр/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	2	0	деловая игра
Психодиагностика потребителя (Явления, составляющие основу психодиагностического поля личности потребителя. Диагностика потребителя до начала контакта с ним. Поведенческая диагностика на основе изучения вербальных и невербальных средств общения. Невербальная коммуникация и ее роль в диагностике психологических и поведенческих особенностей личности. Диагностика личностных свойств. Диагностика способностей и обучаемости. Диагностика межличностных отношений. Диагностика самосознания. Составление социально-психологического портрета личности потребителя. Приемы изучения личности потребителя: первое впечатление, экспектации (ожидание), эмпатия, общительность. Выделение главных психологических особенностей потребителя - партнера по общению) /Ср/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	устный ответ на вопрос, сообщение, доклад на семинарских занятиях, творческая работа, тестирование
Раздел 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ							

Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг /Пр/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг /Ср/	1	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	устный ответ на вопрос, сообщение, доклад на семинарских занятиях, творческая работа, тестирование
Содержание и разновидности внешнего облика человека /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Содержание и разновидности внешнего облика человека /Пр/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Содержание и разновидности внешнего облика человека /Ср/	1	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	устный ответ на вопрос, сообщение, доклад на семинарских занятиях, творческая работа, тестирование
Сбор информации о клиенте /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Сбор информации о клиенте /Пр/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Сбор информации о клиенте /Ср/	1	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	устный ответ на вопрос, сообщение, доклад на семинарских занятиях, творческая работа, тестирование
Составляющие коммуникации /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Составляющие коммуникации /Пр/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	

Составляющие коммуникации /Ср/	1	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	устный ответ на вопрос, сообщение, доклад на семинарских занятиях, творческая работа, тестирование
Пантомимика /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Пантомимика /Пр/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	2	0	учебная дискуссия
Пантомимика /Ср/	1	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	устный ответ на вопрос, сообщение, доклад на семинарских занятиях, творческая работа, тестирование
Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения /Пр/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	
Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения /Ср/	1	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	устный ответ на вопрос, сообщение, доклад на семинарских занятиях, творческая работа, тестирование
Раздел 4. Контроль							
Подготовка, сдача зачета /Зачёт/	1	0	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Примерный перечень вопросов к зачету

Вопросы для оценки знаний теоретического курса

1. Психология как наука. Предмет, объект, задачи.
2. Отрасли и принципы психологии.
3. Классификация методов психологии.
4. Психика и сознание человека.
5. Основные этапы развития психологии как науки.
6. Психология в сфере сервиса как наука о душе.
7. Развитие психологических знаний в рамках философских учений о сознании.
8. Развитие отечественной психологии.
9. Бихевиоризм.
10. ГештальтПсихология в сфере сервиса.
11. Психоанализ.
12. Культурно-историческая концепция Л.С. Выготского.
13. Понятие о личности в отечественной психологии.

14. Понятие о личности в зарубежной психологии.
15. Структура личности.
16. Потребности и мотивы личности в сфере сервиса.
17. Социализация личности, ее этапы.
18. Понятие деятельности в отечественной психологии. Виды деятельности.
19. Структура деятельности.
20. Ощущение и его виды.
21. Свойства ощущений.
22. Восприятие, его виды.
23. Свойства восприятия.
24. Воображение и его виды.
25. Приемы воображения.
26. Память. Виды памяти.
27. Процессы памяти. Индивидуально-психологические различия памяти.
28. Внимание, его виды и свойства.
29. Виды и формы мышления.
30. Мыслительные операции.
31. Мышление и речь.
32. Психологическая характеристика эмоций.
33. Классификация эмоций. Эмоциональные состояния.
34. Виды чувств, их характеристика.
35. Понятие воли. Волевые свойства личности, структура волевых качеств.
36. Понятие о темпераменте. Характеристика основных типов темперамента.
37. Характер и его типы.
38. Акцентуации характера.
39. Понятие о способностях, виды способностей.
40. Способности и задатки. Развитие способностей.

Вопросы на оценку понимания/умений обучающихся

1. Дайте обоснование важности психологических знаний в профессиональной подготовке.
2. Каковы задачи современной психологической науки?
3. Укажите различия в житейских и научных психологических знаниях.
4. Дайте определение объекта и предмета психологии. Существует ли однозначный ответ на вопрос о предмете и объекте психологии на современном этапе её развития?
5. Что означает выражение «психика как особая форма жизнедеятельности»?
6. В чем заключается субъективность психического образа?
7. Что означает понятие пристрастности психики?
8. Какое место занимает психология в системе наук?
9. Какими возможностями располагает психологическая наука в решении человеческих проблем?
10. Назовите эмпирические методы психологии, дайте их характеристику.
11. Существует ли универсальный метод психологического познания?
12. Что такое деятельность человека?
13. Дайте характеристику видов человеческой деятельности.
14. Может ли деятельность быть немотивированной?
15. Опишите психологическую структуру деятельности.
16. Что такое «высшие психические функции»? Каковы их свойства?
17. Что такое рефлексия?
18. Как связаны между собой язык и сознание человека?
19. При каких условиях поведение человека регулируется на уровне сознания? Приведите пример. А при каких – на уровне бессознательного? Приведите пример.
20. В чем заключается феномен психологической защиты человека?
21. Покажите различия между понятиями «индивид» и «личность».
22. Каков психологический смысл формулы «Индивидом рождаются, личностью становятся, индивидуальность оттаивают»?
23. Что включает в себя психологическая структура личности?
24. Каково соотношение социализации и индивидуализации?
25. По каким критериям можно судить о социальной зрелости личности?
26. Что такое Я-концепция?
27. Что в психологии понимается под «мотивом»?
28. Дайте определение понятию эмоции, перечислите основные функции эмоций.
29. Каково значение воли в жизни человека?
30. Что такое темперамент? Что такое характер?
31. Как проявляются и при каких условиях развиваются способности?
32. Какова взаимосвязь и своеобразие ощущений и восприятий.
33. Какова роль внимания в процессе познания человеком окружающего мира?
34. Верно ли, что без способности удерживать полученную информацию человек остался бы, по выражению И.М. Сеченова, «вечно в положении новорожденного»?
35. В чем заключается специфика отражения реального мира в мышлении и воображении (ответьте на основе сравнения)?

36. Какова роль воображения в жизни и деятельности человека?
37. Перечислите факторы психического развития человека.
38. Дайте характеристику содержания и стадий процесса социализации.
39. Какова сущность общения с потребителем?
40. Какие социально-психологические феномены характеризуют положение человека в обществе?
5.2. Примерный перечень вопросов к экзамену
не предусмотрено
5.3. Тематика курсовых работ (курсовых проектов)
не предусмотрено
5.4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля
Темы докладов 1. Биографический метод в психологии: автобиография рассказывает о человеке. 2. Проективные методы в психологии: возможности рисуночных методик. 3. Застенчивость: причины и пути преодоления. 4. Сознание и бессознательное. 5. Совершенствуем память: чудеса мнемотехники. 6. Стресс в нашей жизни: проявления, влияние, управление. 7. Зависимости: новый вызов современности. 8. ХроноПсихология в сфере сервиса: что мы знаем о времени? 9. Мозг и психика: связь основных структур мозга с психическими процессами и состояниями человека. 10. Психологический анализ привычек людей. 11. Проблема нормы и патологии в развитии личности. 12. Психологическая зрелость личности. 13. Ответственность личности. 14. Психологическое время личности. 15. Проблемы взросления в современном обществе. 16. Психологические причины долгожительства. 17. Личностные характеристики руководителя и их влияние на процесс и результат труда. 18. Саморегуляция в управленческой деятельности. 19. Профилактика синдрома эмоционального сгорания в сервисной деятельности. 20. Психологические аспекты имиджа сотрудника сервиса. 21. Инфантилизм как социальное явление. 22. Типы манипуляций. 23. Виды психологического влияния. 24. Социально-психологическая компетентность личности в сфере сервиса. Примерные темы эссе Темы эссе являются примерными, то есть выбор проблемы студентом может осуществляться самостоятельно, либо на основании рекомендаций преподавателя. 1. Настроение: возможно ли управление им? 2. Самооценка: может ли повредить в будущем неумение правильно себя оценить? 3. Сценарии и варианты жизни: как люди проживают жизнь? 4. Психологическое расследование: что такое «настоящая любовь»? 5. Психологическое здоровье: что это такое и как его обрести? 6. Лень: двигатель или тормоз прогресса? 7. Мотивация профессиональной деятельности: когда работа в радость? 8. Каков он, хорошо образованный человек? 9. Планирование времени – основа эффективной деятельности. 10. Эффективная презентация и закономерности познавательных процессов. 11. Психическая саморегуляция и эффективность сервисной деятельности. 12. Эффективное общение. 13. Психологические трудности общения. 14. Интеллект и профессиональная деятельность. 15. Формирование стрессоустойчивости. 16. Лидерство: индивидуально-психологический анализ. 17. Мотивация власти.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Жуков В. М.	Этика и психология ветеринарного врача: учебное пособие	СПб.: Лань, 2019	Электронный ресурс
Л1.2	Кравцова Е. Е.	Психология и педагогика. Краткий курс: учебное пособие	М.: Проспект, 2016	Электронный ресурс
Л1.3	Захарова Л. Н.	Психология управления: учебное пособие	М.: Логос, 2017	Электронный ресурс

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Шеламова Г. М.	Деловая культура и психология общения: учебник	М.: Академия, 2004	24
Л2.2	Самыгин С. И., Столяренко Л. Д.	Психология и педагогика: учебное пособие	М.: КНОРУС, 2012	7
Л2.3	Кроль В. М.	Психология и педагогика: учебное пособие	М.: Абрис, 2012	Электронный ресурс
Л2.4	Коноплева Н. А.	Психология делового общения: учебное пособие	М.: ФЛИНТА, 2013	Электронный ресурс

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	OC Windows XP
6.3.1.2	SuperNovaReaderMagnifier
6.3.1.3	Office 2007 Suites
6.3.1.4	MozillaFirefox
6.3.1.5	MozillaThinderbird
6.3.1.6	7-Zip
6.3.1.7	Справочная правовая система КонсультантПлюс
6.3.1.8	Электронный периодический справочник «Система Гарант»
6.3.1.9	OC Windows 7
6.3.1.10	OC Windows 8
6.3.1.11	OC Windows 10

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Электронная библиотечная система издательства «Лань». Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. http://e.lanbook.com
6.3.2.2	Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента»). Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. http://www.studentlibrary.ru
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM. Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. http://znanium.com/
6.3.2.4	Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru ». Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. https://www.biblio-online.ru/
6.3.2.5	Национальная электронная библиотека. Доступ посредством использования сети «Интернет» на 32 терминала доступа. https://нэб.рф/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудитория	Вид работ	Назначение	Оснащенность
34а		Учебная аудитория	Стол преподавателя (1 шт.), столы (16 шт.), стулья (30 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.)

15a		Учебная аудитория	Доска ученическая (1 шт.), стол ученический 3-х местный (15 шт.), стулья ученические (38 шт.), стол преподавателя (1 шт.), стул преподавателя (1 шт.), белая лаковая магнитно-маркерная доска (1 шт.)
123		Помещение для самостоятельной работы	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (19 шт.), столы (17 шт.), компьютерный стол 6-и местный (3 шт.), стулья ученические (34 шт.), стулья п/м (18 шт.), стеллажи с литературой, видеоувеличитель Optelec Wide Screen (1 шт.)
236		Помещение для самостоятельной работы	Демонстрационная техника (интерактивная доска Hitachi Starboard FX-63 D (1 шт.), ноутбук Acer Asp T2370 (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.)), стол полированный (3 шт.), стол ученический (7 шт.), стол компьютерный (11 шт.), стул (20 шт.), стулья, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (10 шт.)
256		Учебная аудитория	Доска классная (1 шт.), стол ученический (2 шт.), стул ученический (2 шт.), кафедра лектора (1 шт.), стол ученический 4-х местный (40 шт.), скамья 4-х местная (40 шт.), огнетушитель ОУ-«3» (2 шт.), подставка для огнетушителя (2 шт.), демонстрационное оборудование (проектор Toshiba TDP-T45 (1 шт.), ноутбук HP250 G5 (1 шт.), экран на штативе (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методика изучения курса предусматривает наряду с лекциями и практическими занятиями организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, руководство докладами студентов для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего, промежуточного форм контроля.

Система знаний по дисциплине «Психология в сервисной деятельности» формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники и учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, бакалавр готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизацию своих теоретических знаний.

Для освоения дисциплины студентами необходимо:

1. посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины: даются определения понятий, которые должны знать студенты. Студенту важно понять, что лекция есть своеобразная творческая форма самостоятельной работы. Надо пытаться стать активным соучастником лекции: думать, сравнивать известное с вновь получаемыми знаниями, войти в логику изложения материала лектором, следить за ходом его мыслей, за его аргументацией, находить в ней кажущиеся вам слабости. Во время лекции можно задать лектору вопрос, желательно в письменной форме, чтобы не мешать и не нарушать логики проведения лекции. Слушая лекцию, следует зафиксировать основные идеи, положения, обобщения, выводы. Работа над записью лекции завершается дома. На свежую голову (пока еще лекция в памяти) надо уточнить то, что записано, обогатить запись тем, что не удалось зафиксировать в ходе лекции, записать в виде вопросов то, что надо прояснить, до конца понять. Важно соотнести материал лекции с темой учебной программы и установить, какие ее вопросы нашли освещение в прослушанной лекции. Тогда полезно обращаться и к учебнику. Лекция и учебник не заменяют, а дополняют друг друга.

2. посещать практические занятия, к которым следует готовиться и активно на них работать. Задание к занятию выдает преподаватель. Задание включает в себя основные вопросы, задачи, тесты и рефераты для самостоятельной работы, литературу. Занятия начинаются с вступительного слова преподавателя, в котором называются цель, задачи и вопросы занятия. В процессе проведения занятий преподаватель задает основные и дополнительные вопросы, организует их обсуждение. На практических занятиях решаются задачи, разбираются тестовые задания и задания, выданные для самостоятельной работы, заслушиваются реферативные выступления. Студенты, пропустившие занятие, или не подготовившиеся к нему, приглашаются на консультацию к преподавателю. Занятие заканчивается подведением итогов: выводами по теме и выставлением оценок.

3. систематически заниматься самостоятельной работой, которая включает в себя изучение нормативных документов, материалов учебников и статей из литературы, решение задач, написание докладов, рефератов, эссе. Задания для самостоятельной работы выдаются преподавателем.

4. под руководством преподавателя заниматься научно-исследовательской работой, что предполагает выступления с докладами на научно-практических конференциях и публикацию тезисов и статей по их результатам.

5. при возникающих затруднениях при освоении дисциплины «Психология в сервисной деятельности», для неуспевающих студентов и студентов, не посещающих занятия, проводятся еженедельные консультации, на которые приглашаются неуспевающие студенты, а также студенты, испытывающие потребность в помощи преподавателя при изучении дисциплины.

При изучении дисциплины «Психология в сервисной деятельности» следует усвоить:

- основные психические функции и их физиологические механизмы, соотношение природных и социальных факторов в становлении психики;
- в каких формах происходит освоение человеком действительности, понимать роль сознания и самосознания в поведении,

деятельности, формировании личности;

- значение воли, эмоций, потребностей и мотивов;

- методы психологической характеристики личности, интерпретировать собственные психические состояния, владеть простейшими приемами психической саморегуляции;

- закономерности межличностных отношений в быту и организованном коллективе;

- формы, средства и методы психологической деятельности;

- элементарные навыки анализа учебно-воспитательных ситуаций, определения и решения педагогических задач, как в семье, так и в трудовом коллективе.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 (МУ к ФОС).docx

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____ от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____ от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____ от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____ от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____ от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____ от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____