

Аннотация рабочей программы дисциплины «Психология сервиса»

<p>Цель изучения дисциплины</p>	<p>Целью изучения дисциплины «Психология сервиса» является изучение особенностей и роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов.</p>
<p>Место дисциплины в структуре образовательной программы</p>	<p>Дисциплина «Психология сервиса» относится к вариативной части (дисциплина по выбору) (Б1.В.ДВ.2.2) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов».</p>
<p>Формируемые компетенции</p>	<p>В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4); - способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5); - способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9).
<p>Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины</p>	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся приобретает следующие навыки:</p> <p>Знать: сущность и социальную значимость своей будущей профессии; основные проблемы в профессиональной деятельности; закономерности психической жизни человека; методы эмоциональной и когнитивной саморегуляции и регуляции межличностных и социальных взаимодействий.</p> <p>Уметь: на практике использовать в социальной и профессиональной деятельности базовые знания и методы психологической науки; с учетом особенностей человеческой психики ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией личностных потребностей и профессиональных функций; анализировать и оценивать социальную информацию, планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа; вести учебно-научно-исследовательскую деятельность по поиску источников познания; применять навыки самовоспитания, самоорганизации и самообразования; анализировать и оценивать социальную информацию, планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа.</p> <p>Владеть: умениями, навыками сбора, обобщения и анализа информации; анализом и оценкой социальной информации, планированием и выполнять свою деятельность с учетом результатов этого анализа; оптимальными стратегиями поведения в ситуации профессионального общения с клиентом;</p> <p>навыками анализа вербальной и невербальной информации в социально значимых ситуациях;</p>
<p>Содержание дисциплины</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет и задачи психологии сервиса. 2. Роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов. 3. Психология личности и её направленность. 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в поведении, деятельности и общения. 5. Мотивация трудовой деятельности. Мотивация поведения.

	<p>Иерархия потребностей.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Психологические методы оценки персонала. 7. Установление межличностного общения как фактор построения эффективной коммуникации. Коммуникативные основы работы сотрудников сервиса. 8. Психологические механизмы формирования групповой динамики. 9. Руководство и лидерство. Основные понятия психологического компонента управления в сфере сервиса. 10. Проблема использования методов психологического воздействия на потребителей.
<p>Используемые информационные, инструментальные и программные средства</p>	<p>Основная и дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Авапесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов. М., 2004. 2. Бэрон Р., Бирн Д., Джонсон Б. Социальная психология: ключевые идеи. СПб.: Питер, 2003. 3. Дмитриева Н.В. Гостиничный менеджмент: учебное пособие. / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: http://znanium.com/bookread.php?book=473497 4. Мескон М., Альберт А., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М.: Феникс, 2010. 5. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 6. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология [электронный ресурс]: учебное пособие. СПб.:Изд-во «Речь», 2002. URL: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=457304 . 7. Рамендик Д.М., Солонкина О.В., Слаква С.П. Психологический практикум: учеб. пособие для студ. высших учеб. заведений. М.: Мастерство, 2002. 8. Рапохин Н.П. Прикладная психология: учебное пособие. М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. URL: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=130127. 9. Резник С.Д. Организационное поведение. 4-е изд., перераб. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=467203 10. Руденко А.М. Психологический практикум. Ростов н/Дону: Феникс, 2010. 11. Руденко А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма. Ростов н/Дону: Феникс, 2007. 12. Сухоруков М.М., Исаков В.В. Психологические особенности работы предприятий сервиса. СПб.: Бизнес и право, 2000. <p>Программное обеспечение:</p> <p>Для успешного освоения дисциплины обучающейся используют следующие программные средства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Операционная система Windows или Linux - пакет офисных программ Microsoft Office или Libre Office. <p>Информационно-справочные системы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Справочная правовая система «Консультант Плюс». 2. Электронные каталоги научной библиотеки СГЮА – автоматизированная библиотечная программа ИРБИС. 3. Ресурсы электронно-библиотечной системы «ИНФРА-М». 4. Виртуальная обучающая среда Moodle.

	<p><i>Материально-техническое обеспечение дисциплины:</i> В целях обеспечения учебного процесса при необходимости используется аудитория, оборудованная мультимедийной техникой.</p>
<p>Фонд оценочных средств текущего контроля успеваемости обучающихся</p>	<p>Проблемные лекции; практические задания, дискуссии на практических занятиях; анализ проблемных ситуаций; тестовые задания; рефераты; круглый стол, доклады.</p>
<p>Форма промежуточной аттестации</p>	<p>Зачет.</p>