

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра правовой психологии, судебной экспертизы и педагогики

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор,
проректор по учебной работе

С.Н. Туманов



« 2017 г.

Рабочая программа дисциплины

«Психология сервиса»

по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических
комплексов»
квалификация «бакалавр»

форма обучения – очная, заочная

Содержание

1. Область применения и нормативные ссылки	3
2. Цели и задачи освоения дисциплины.....	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины ..	4
5. Объем дисциплины	7
6. Структура учебной дисциплины.....	7
7. Содержание дисциплины.....	11
8. Методические указания обучающимся.....	24
9. Фонд оценочных средств.....	290
10. Перечень основной и дополнительной литературы	367
11. Информационное и программное обеспечение	41
12. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	391

1. Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям обучающегося и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину и обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов» (уровень бакалавриата), изучающих дисциплину «Психология сервиса».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. №1169;
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 г. № 301;
- Основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) профиль «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов»;
- Учебными планами Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденными в 2015 г. (для обучающихся 2015 года набора).

2. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Психология сервиса» является повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры, необходимые для адекватного восприятия и оценки себя и других людей, взаимоотношений складывающихся в процессе сервисной деятельности, организации эффективных взаимодействий с потребителем услуг.

Задачи дисциплины:

- овладение социально-психологическими характеристиками (свойства, процессы и состояния) индивида как субъекта социальных отношений;
- формирование целостного представления о поведении человека как проявлении его системы отношений к себе и другим;
- формирование знаний об основных феноменах делового общения и новых способов поведения в различных ситуациях;

- изучение поведения в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг;
- овладение методами и подходами по профилактике и благополучному разрешению психологических конфликтов.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология сервиса» относится к вариативной части (дисциплина по выбору) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов» квалификация «бакалавр».

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении следующих дисциплин:

1. Философия;
2. Социология;
3. Логика.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

1. Сервисная деятельность;
2. Психодиагностика;
3. Психологический практикум.

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает следующие компетенции:

№ п/п	Код по ФГОС	Компетенция	Приобретаемые знания, умения, навыки
1.	ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: – 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</p>

			<p>профессиональных функций. – анализировать и оценивать социальную информацию, планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа. Владеть: – анализом и оценкой социальной информации, планированием и выполнять свою деятельность с учетом результатов этого анализа.</p>
2.	ОК-5	способность к самоорганизации и самообразованию	<p>Знать: – сущность и социальную значимость своей будущей профессии, основные проблемы в профессиональной деятельности. - основные формы и средства обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях правильного определения целей своей профессиональной деятельности и путей их осуществления; Уметь: – 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 Владеть: - навыками работы с информацией (ее восприятия, обобщения, анализа и синтеза, классификации, сравнения и т.д.); - умениями, навыками сбора, обобщения и анализа информации.</p>

3.	ПК -9	Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p>Знать: - природу поведения человека в процессе коммуникации; - современное психологическое понимание природы деятельности и общения. - характеристики общения; возрастные особенности общения; критерии удовлетворенности общением; психологические феномены взаимодействия людей; - стратегии поведения по отношению к партнерам; типы взаимодействий; - техники активного слушания; механизмы взаимопонимания в процессе общения; факторы, влияющие на индивидуальный стиль общения; правила делового этикета; каналы восприятия и передачи информации.</p> <p>Уметь: - распознавать по внешним проявлениям психологические состояния и индивидуальные особенности человека в процессе общения; - анализировать особенности личности и влияние социально значимых процессов на поведение;</p> <p>Владеть: - оптимальными стратегиями поведения в ситуации профессионального общения с клиентом; - навыками анализа вербальной и невербальной информации в социально значимых ситуациях;</p>
----	-------	---	---

5. Объем дисциплины

5.1 Очная форма обучения

Курс 1 Семестр 2. Форма промежуточной аттестации – *зачет*. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 часов).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
3/108	54	18/4*	36/12*	54	+	-

5.2 Заочная форма обучения

Курс 2. Форма промежуточной аттестации – *зачет*. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 часов).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
3/108	10	4/2*	6/2*	94	4	-

При организации ускоренного обучения по индивидуальному учебному плану для обучающихся, имеющих среднее профессиональное или высшее образование различных уровней, количество часов (аудиторная контактная работа), отведенных для изучения учебных дисциплин соответствующего профиля отражено в индивидуальном учебном плане (для обучающегося или группы обучающихся) с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося).

6. Структура учебной дисциплины

6.1 Тематический план дисциплины «Психология сервиса» для очной формы обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
1.	Тема 1. Предмет и задачи психологии сервиса	10	5	2	3	5	Устный опрос
2.	Тема 2. Роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов	10	5	2	3/2*	5	Устный опрос, рефераты, дискуссия
3.	Тема 3. Психология личности и её направленность	10	5	2	3	5	Устный опрос, рефераты

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»
 Программа дисциплины «Психология сервиса» для направления подготовки 43.03.01 Сервис профиль
 подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»

4.	Тема 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в поведении, деятельности и общении	11	6	2/2*	4/2*	5	Устный опрос, рефераты, доклады, тесты, круглый стол
5.	Тема 5. Мотивация трудовой деятельности. Мотивация поведения. Иерархия потребностей	11	6	2	4/2*	5	Устный опрос, решение задач, дискуссия
6.	Тема 6. Психологические методы оценки персонала	9	4	-	4	5	Устный опрос, решение задач
7.	Тема 7. Установление межличностного общения как фактор построения эффективной коммуникации. Коммуникативные основы работы сотрудников сервиса	15	9	2	7/4*	6	Решение задач, рефераты, тесты, круглый стол
8.	Тема 8. Психологические механизмы формирования групповой динамики	12	6	2	4	6	Устный опрос, решение задач
9.	Тема 9. Руководство и лидерство. Основные понятия психологического компонента управления в сфере сервиса	10	4	2/2*	2	6	Дискуссия. Устный опрос, решение задач
10.	Тема 10. Проблема использования методов психологического воздействия на	10	4	2	2/2*	6	Круглый стол

	потребителей						
	Итого:	108	54	18/4*	36/12*	54	зачет

Примечание:

* - Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия) в интерактивной форме.

6.2 Тематический план дисциплины «Психология сервиса» для заочной формы обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
1.	Тема 1. Предмет и задачи психологии сервиса	7	2	1	1	5	Устный опрос
2.	Тема 2. Роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов	9	-	-	-	9	Устный опрос, рефераты, дискуссия
3.	Тема 3. Психология личности и её направленность	12	2	1	1	10	Устный опрос, рефераты
4.	Тема 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в поведении, деятельности и общении	10	-	-	-	10	Устный опрос, рефераты, доклады, тесты, круглый стол
5.	Тема 5. Мотивация трудовой деятельности. Мотивация поведения. Иерархия потребностей	11	1	-	1	10	Устный опрос, решение задач, дискуссия
6.	Тема 6. Психологические	11	1	-	1	10	Устный опрос, решение задач

	методы оценки персонала						
7.	Тема 7. Установление межличностного общения как фактор построения эффективной коммуникации. Коммуникативные основы работы сотрудников сервиса	12	2	1	1	10	Решение задач, рефераты, тесты, круглый стол
8.	Тема 8. Психологические механизмы формирования групповой динамики	11	1	-	1	10	Устный опрос, решение задач
9.	Тема 9. Руководство и лидерство. Основные понятия психологического компонента управления в сфере сервиса	10	-	-	-	10	Устный опрос, решение задач
10.	Тема 10. Проблема использования методов психологического воздействия на потребителей	11	1	1	-	10	Круглый стол
	Итого:	108	10	4/2*	6/2*	94	Зачет/4

7. Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет и задачи психологии сервиса

Лекция (2 часа)

1. Психология сервиса как отрасль современной психологической науки, ее цели и задачи, направления исследования.

2. Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Природа услуг. Услуга как форма. Сервис как содержание.

3. Психологические факторы организации процесса обслуживания.

Семинарское занятие (3 часа)

1. Предмет психологии сервиса, основные задачи и направления исследования.
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Роль психологических явлений и их особенности в системе сервиса.
4. Психологические факторы организации процесса обслуживания.

Самостоятельная работа (5 часов)

1. Психология сервиса как актуальное научное направление, обусловленное объективной практикой.
2. Особенности поведения работников сервисной службы в психологически значимых рабочих ситуациях.
3. Основные сведения о психологии, виды психических явлений.
4. Тезаурус сервисной деятельности.
5. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса в России и за рубежом.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятиям «сервис», «деятельность», «услуга».
2. Чем отличается реальная услуга от идеальной, личностная от безличной?
3. Перечислите основные виды сервисной деятельности и особенности контактной зоны.

Рекомендуемая литература

Основная:

1. Авапесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов. М., 2004.
2. 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>
3. Резник С.Д. Организационное поведение. 4-е изд., перераб. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=467203>
4. Руденко А.М. Психологический практикум. Ростов н/Дону: Феникс, 2010.

Дополнительная:

1. 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>
2. Рапохин Н.П. Прикладная психология: учебное пособие. М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=130127>

3. Руденко А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма. Ростов н/Дону: Феникс, 2007.

4. Сухоруков М.М., Исаков В.В. Психологические особенности работы предприятий сервиса. СПб.: Бизнес и право, 2000.

5. Психология индивидуальных различий / Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер и В.Я. Романова. М.: ЧеРо, 2002.

Тема 2. Роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов

Лекция (2 часа)

1. Основные понятия психологического компонента управления в сфере сервиса.

2. Психологические закономерности управленческой деятельности.

3. Психология процесса обслуживания при совершении заказа.

4. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.

Семинарское занятие (3/2* часа)

Интерактивная форма - дискуссия

1. Основные понятия психологического компонента управления в сфере сервиса.

2. Психологические особенности процесса обслуживания клиентов.

Самостоятельная работа (5 часов)

1. Сознательная деятельность человека и ее общественно-исторические корни.

2. Психологические закономерности управленческой деятельности.

3. Психологические условия организации труда работников контактной зоны.

4. Психологические факторы организации процессов обслуживания.

Контрольные вопросы

1. Какими качествами и умениями должны обладать работники контактной зоны?

2. Какие психологические факторы могут повлиять на процесс обслуживания клиентов?

3. В чем заключается профессиональная этика сотрудников сервиса?

Рекомендуемая литература

Основная:

1. Авапесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов. М., 2004.

2. Гальчук Л.М. Основы кросскультурной коммуникации и менеджмента: практический курс [электронный ресурс]: учебное пособие для студентов высших

учебных заведений. М.: Вузовский Учебник; Инфра-М, 2014.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=472421>

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. Резник С.Д. Организационное поведение. 4-е изд., перераб. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=467203>

Дополнительная:

1. Колбин Г.И., Фросина И.М. Социально-психологические процессы на предприятии сервиса. М.: Изд-во института психологии РАН, 1997.

2. Масилова М.Г. Сервисная деятельность / под ред. Л.И. Александрова. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/servis_deyatelnost/page0009.asp

3. 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>

4. Психология индивидуальных различий / Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер и В.Я. Романова. М.: ЧеРо, 2002.

5. Рапохин Н.П. Прикладная психология: учебное пособие. М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=130127>

Тема 3. Психология личности и её направленность

Лекция (2 часа)

1. Понятие о личности. Соотношение понятий «человек», «индивид», «индивидуальность», «личность». Психологическая структура личности.

2. Понятие направленности личности и ее психологическое содержание.

3. Основные закономерности развития мотивационной сферы личности.

4. Установка и ее значение.

5. Основные параметры индивидуальных различий личности.

Семинарское занятие (3 часа)

1. Основные факторы и механизмы формирования и развития личности.

2. Социализация личности как форма ее развития и адаптации.

3. Основные параметры индивидуальных различий личности.

4. Возрастные аспекты формирования личности человека.

5. Понятие направленности личности и мотивации деятельности.

Самостоятельная работа (5 часов)

1. Структура личности. Социальные, биологические особенности личности.

2. Индивидуально-типологические особенности личности: характер.

3. Акцентуации характера.

4. Темперамент как характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выступающего в роли работника контактной зоны, клиента.

5. Способности, необходимые специалисту сферы сервиса.

Контрольные вопросы

1. Перечислите все формы направленности и дайте им краткую характеристику.
2. Каким образом особенности темперамента, характера могут проявить себя в поведении человека, выступающего в роли работника контактной зоны?
3. Есть ли какие – либо половые, возрастные ограничения для работы в сфере сервиса?

Рекомендуемая литература

Основная:

1. Гуревич П. С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452810>
2. Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2010.
3. Мандель Б.Р. Дифференциальная психология. Модульный курс: Учебное пособие для вузов. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=471764>
4. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб.: Питер, 2012.

Дополнительная:

1. Гуревич П.С. Психология. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452129>
2. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: НОРМА: ИНФРА-М, 2010. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=220529>
3. Психология личности в трудах отечественных психологов. Хрестоматия. СПб.: Питер, 2009.
4. Психология индивидуальных различий / Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер и В.Я. Романова. М.: ЧеРо, 2002.
5. Рапохин Н.П. Прикладная психология: Учебное пособие. М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=130127>

Тема 4. Проявление индивидуальных особенностей личности в поведении, деятельности и общении

Лекция (2/2* часа)

Интерактивная форма - объяснительная лекция

1. Оценка личности и самооценка. Уровень притязаний личности.
2. Самосознание, саморегуляция и саморефлексия. Рефлексивное управление поведением.
3. Темперамент и его влияние на формирование индивидуального стиля деятельности и общения.
4. Проявление характера в деятельности человека.

5. Характеристика волевой регуляции поведения.

Семинарское занятие (4/2*часа)

Интерактивная форма – круглый стол

1. Оценка личности и самооценка. Уровень притязаний личности.
2. Мотивации достижения успехов и избегания неудач в различных видах деятельности. (Хекхаузен).

Самостоятельная работа (5 часов)

1. Структура деятельности: действия и движения, управление действиями и его контроль.
2. Мотивация и деятельность в современной психологической литературе.
3. Основные теории и определение агрессии. Понятие агрессивности.
4. Воздействие наркотиков и алкоголя на агрессивное поведение. Сексуальная агрессия. Агрессивное поведение болельщиков, вызванное спортивными событиями.

Контрольные вопросы

1. Перечислите активные и пассивные аномалии воли. Может ли человек, обладающий какими-либо аномалиями воли, работать в сфере сервиса? Почему?
2. Кто из работников и в каких видах сервисной деятельности будет успешнее: работник с мотивацией достижения успехов или работник с мотивацией избегания неудач?
3. С какими видами агрессивного поведения наиболее часто встречаются работники контактной зоны?

Рекомендуемая литература

Основная:

1. Гуревич П. С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452810>
2. Караванова Л.Ж. Психология. Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=450768>
3. Мандель Б.Р. Дифференциальная психология. Модульный курс: Учебное пособие для вузов. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=471764>
4. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб.: Питер, 2012.

Дополнительная:

1. Гуревич П.С. Психология. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452129> (дата обращения 10.06.2014).
2. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: НОРМА: ИНФРА-М, 2010. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=220529>

3. Психология индивидуальных различий / Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер и В.Я. Романова. М.: ЧеРо, 2002.

4. 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>

5. Рапохин Н.П. Прикладная психология: Учебное пособие. М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=130127>

Тема 5. Мотивация трудовой деятельности.

Мотивация поведения. Иерархия потребностей

Лекция (2 часа)

1. Мотивационная сфера личности. Современные теории мотивации.
2. Двухфакторная теория Ф. Герцберга, её применимость в практике управления. Порядок актуализации потребностей. Алгоритм теории ожидания.
3. Внутренние и внешние вознаграждения, их роль и виды. Внешняя и внутренняя активность человека.
4. Теория ожиданий и справедливости. Модель Портера – Лоулера.

Семинарское занятие (4/2* часов)

Интерактивная форма - дискуссия

1. Мотивационная сфера личности. Современные теории мотивации.
2. Первичные и вторичные потребности. Иерархия потребностей по Маслоу.
3. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

Самостоятельная работа (5 часов)

1. Мотивация на основании потребности. Потребности самовыражения (самореализации).
2. Социальные потребности. Теория потребностей МакКлелланда.
3. Сущность и задачи мотивационно-гигиенической теории Ф. Герцберга.
4. Механизм мотивации как звено в системе управления персоналом.
5. Проблемы оценки результатов деятельности работников, и построение системы вознаграждения.

Контрольные вопросы

1. Что является основой любой активности?
2. Особенности поведения работников сервисной службы в психологически значимых рабочих ситуациях.
3. Какие виды мотивации можно использовать в системе управления персоналом?

Рекомендуемая литература

Основная:

1. Авапесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. М., 2004.
2. Мандель Б.Р. Дифференциальная психология. Модульный курс: Учебное пособие для вузов. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=471764>
3. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб.: Питер, 2012.
4. Шаповал Е.Б. Мотивация трудовой деятельности персонала // Молодой ученый. 2013. № 6.

Дополнительная:

1. Масилова М.Г. Сервисная деятельность / под ред. Л.И. Александрова. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/servis_deyatelnost/page0009.asp
2. Психология личности в трудах отечественных психологов. Хрестоматия. СПб.: Питер, 2009.
3. 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>
4. Рапохин Н.П. Прикладная психология: Учебное пособие. М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=130127>
5. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. СПб.: Питер; М.: Смысл, 2003.

Тема 6. Психологические методы оценки персонала

Семинарское занятие (4 часов)

1. Профессиональные качества сотрудника сферы сервиса.
1. Требования к персоналу «контактной зоны», критерии оценки.
2. Возможности и ограничения психологических методов в оценке персонала.
3. Проблема достоверности.
4. Применение психологических методик в процессе отбора кандидатов.
5. Психологические методики для оценки сотрудников. Психологические методики для оценки сотрудников.
6. Компьютерные методики.

Самостоятельная работа (5 часов)

1. Профессиональные качества сотрудника сферы сервиса.
2. Требования к персоналу «контактной зоны», критерии оценки.
3. Методы и методики оценки персонала.
4. Понятие и цели оценки персонала.
5. Системы, методы и методики оценки персонала. Формализованные системы оценки персонала.
6. План разработки и реализации процедуры оценки.
7. Понятие и цели аттестации персонала.

8. Два подхода к оценке персонала. Количественные методы оценки. Качественные методы оценки. Психологическая оценка персонала. Профессиональная оценка.

9. Оценка персонала по методу «360 градусов»

Контрольные вопросы

1. Что такое профессиограмма? Психограмма?
2. С какой целью проводится профессиографирование?
3. Перечислите типичные ошибки при проведении оценки персонала.

Рекомендуемая литература

Основная:

1. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика: Учебник для вузов. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008.
2. 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>
3. Резник С.Д. Организационное поведение. 4-е изд., перераб. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=467203>
4. Сошников А., Пеленицын А.Б. и др. Оценка персонала. Психологические и психофизиологические методы. М.: Эксмо. 2009.

Дополнительная:

1. Масилова М.Г. Сервисная деятельность / под ред. Л.И. Александрова. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/servis_deyatelnost/page0009.asp (дата обращения 10.06.2014).
2. Оценка персонала по методу «360 градусов» // Психология и бизнес. URL: <http://www.psycho.ru/library/924>
3. 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>
4. Рапохин Н.П. Прикладная психология: Учебное пособие. М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=130127>
5. Психология индивидуальных различий / Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер и В.Я. Романова. М.: ЧеРо, 2002.

Тема 7. Установление межличностного общения как фактор построения эффективной коммуникации. Коммуникативные основы работы сотрудников сервиса

Лекция (2 часов)

1. Общение – основа профессиональной деятельности и поведения специалиста по сервису.
2. Роль коммуникативной компетентности работников в сфере деятельности сервисной службы.

3. Коммуникативные технологии в деятельности сервисной службы.
4. Специфика вербального и невербального общения.

Семинарское занятие (7/4* часов)

Интерактивная форма – круглый стол

1. Невербальное коммуникация. Средства невербального общения: жесты, мимика, пантомимика.
2. Умение слушать. Приемы эффективного слушания: рефлексивное и неререфлексивное слушание.
3. Анализ видеоматериалов, фрагментов игровых фильмов, содержащих сюжеты на темы общения в процессе обслуживания клиентов.

Самостоятельная работа (6 часов)

1. Методологические аспекты исследования общения.
2. Возрастные особенности общения.
3. Невербальная коммуникация.
4. Понятие коммуникативной компетентности.
5. Активное слушание, наблюдение, специальные вопросы как основные психологические приемы в работе специалиста с клиентами.
6. Трудности эффективного слушания. Техники активного слушания.

Контрольные вопросы

1. Какие экспресс-методы идентификации личности по внешности, мимике и жестам Вы знаете?
2. Какую роль играет наблюдение в профессиональной деятельности работников контактной зоны? Наблюдательность – обязательное свойство работника контактной зоны?
3. Помогают ли стереотипы восприятия налаживать психологический контакт с потребителем?

Рекомендуемая литература

Основная:

1. Берн Э. Люди, которые играют в игры. Игры, в которые играют люди. М.: Эксмо, 2014.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462793>
3. Суховершинина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. Тренинг делового (профессионального) общения. М.: Академический Проект; Трикста, 2006.

Дополнительная:

1. Атватер И. Я Вас слушаю. Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. М., 1988.

2. Берн Э. За пределами игр и сценариев. Минск: Попури, 2008.

3. Зайцева Н.А. Десять советов по взаимодействию с проблемными подчиненными, руководителями, слушателями. 2-е изд. М.: Альфа-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=450196>

5. Горянина В.А. Психология общения. Учебник. СПб.: Питер, 2014. URL: http://www.coolreferat.com/Общая_психология._Конспект_лекций,_Дмитриева_Н.Ю._часть1

6. Кинан К. Проведение переговоров. М.: Эксмо, 2006.

7. Рапохин Н.П. Прикладная психология: Учебное пособие. М.: Форум: ИНФРА-М, 2007: URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=130127>

Тема 8. Психологические механизмы формирования групповой динамики **Лекция (2 часа)**

1. Базовые законы групповой динамики.
2. Модели и стадии группового развития: членство, разделение на подгруппы, конфронтация, разработка норм, совместная работа.
3. Ролевое напряжение и ролевой конфликт.
4. Межличностные отношения: доверие и сплоченность.

Семинарское занятие (4 часа)

1. Базовые законы групповой динамики.
2. Стадии группового развития: членство, разделение на подгруппы, конфронтация, разработка норм, совместная работа.
3. Ролевое напряжение и ролевой конфликт.
4. Межличностные отношения: доверие и сплоченность.
5. Групповое взаимодействие: планирование совместной работы и проверка ее результатов.
6. Групповая динамика и групповая эффективность.

Самостоятельная работа (6 часов)

1. Общая характеристика динамических процессов в малой группе.
2. Основные характеристики группы.
3. Образование малой группы. Функциональный подход к образованию групп.
4. Формальные групповые цели и краткосрочные задачи.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятию «групповая динамика». Сколько человек должно быть в группе, чтобы заработали динамические процессы?
2. Связаны ли динамические процессы с развитием группы и формированием групповых норм? Обоснуйте ответ.
3. Зависит ли групповая эффективность от межличностных отношений в группе, от планирования совместной работы и распределения ролей?

Рекомендуемая литература

Основная:

1. Козырев Г. И. Основы конфликтологии: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?item=tbk&code=83&page=3>
2. Руденко А.М. Психологический практикум. Ростов н/Д: Феникс, 2010.
3. Резник С.Д. Организационное поведение. 4-е изд., перераб. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=467203>

Дополнительная:

1. Берн Э. За пределами игр и сценариев. Минск: Попурри, 2008.
2. Грановская Р.М. Психологические механизмы защиты личности. СПб., 2008.
3. 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>
4. Руденко А.М. Психология социально–культурного сервиса и туризма. Ростов н/Д: Феникс, 2007.
5. Рапохин Н.П. Прикладная психология: Учебное пособие. М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=130127>

Тема 9. Руководство и лидерство. Основные понятия психологического компонента управления в сфере сервиса

Лекция (2/2* часа)

Интерактивная форма - лекция-дискуссия

1. Лидерство: схемы влияния внутри группы. Теории происхождения лидерства.
2. Модели лидерства. Личностные черты и навыки лидеров и подчиненных.
3. Поведение лидера: власть и влияние. Модифицированная модель Френча и Рэйвена.
4. Лидерство и руководство: отличительные признаки.
5. Эффективность лидерства. Теория X и Y лидеров.

Семинарское занятие (2 часа)

1. Поведение лидера: власть и влияние. Модифицированная модель Френча и Рэйвена.
2. Лидерство и руководство: отличительные признаки.
3. Эффективность лидерства. Теория X и Y лидеров.
4. Ситуационная модель Фидлера.
5. Лидерство «путь – цель».
6. Характеристики задачи, влияющие на лидерство. Влияние группового климата.

Самостоятельная работа (6 часов)

1. Групповые феномены: конформизм, коллективизм, сплоченность, лидерство и руководство.
2. Феномен группового давления. Эксперименты С. Аша.
3. Феномен нонконформизма и независимость.
4. Проблемы исследования подчинения.
5. Теория жизненного цикла лидерство.
6. Влияние пола и культуры на лидерство и власть.

Контрольные вопросы

1. Назовите отличительные признаки лидерства и руководства.
2. Что нужно, чтобы стать лидером?
3. Когда власть и влияние принадлежит руководителю?

Рекомендуемая литература

Основная:

1. 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>
2. Руденко А.М. Психологический практикум. Ростов н/Д: Феникс, 2010.
3. Шейнов В.П. Психология лидерства, влияния, власти. Минск: Харвест, 2008.

Дополнительная:

1. Егидес А.П. Лабиринты общения или как ладить с людьми. М.: «АСТ – ПРЕСС Книга», 2011.
2. 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>
3. Рапохин Н.П. Прикладная психология: Учебное пособие. М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=130127>
4. Руденко А.М. Психология социально – культурного сервера и туризма. Ростов н/Д: Феникс, 2007.
5. Фетискин Н.П. Психология гендерных различий: Учебное пособие. М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=494548>
6. Шейнов В.П. Психологическое влияние. М.: Харвест, 2007.

Тема 10. Проблема использования методов психологического воздействия на потребителей

Лекция (2 часа)

1. Понятие психического воздействия. Структура социально-психологического воздействия на потребителя.
2. Методы воздействия на потребителя.

3. Метод нейролингвистического программирования.
4. Метод лингвистического манипулирования.

Семинарское занятие (2/2* часа)

Интерактивная форма – круглый стол

1. Когнитивные аспекты воздействия.
2. Эмоциональный аспект воздействия.
3. Поведенческий компонент воздействия.
4. Манипулирование и эмоциональное воздействие.

Самостоятельная работа (6 часов)

1. Метод убеждения.
2. Метод внушения.
3. Метод гипноза.
4. Психоаналитический метод.
5. Метод нейролингвистического программирования.
6. Метод лингвистического манипулирования.
7. Психологические приемы в рекламе.

Контрольные вопросы

1. Какие из нижеперечисленных методов воздействия можно применять в работе сервисной службы: метод убеждения, метод внушения, метод гипноза, психоаналитический метод, НЛП, метод лингвистического манипулирования? Почему?
2. Какие формы осуществления психического воздействия могут применяться в работе с потребителями?
3. Какие методы воздействия недопустимы в работе с потребителями?

Рекомендуемая литература

Основная:

1. Голубкова Е.Н., Мартынцева Ю. Психологическое воздействие света, цвета, формы и корпоративной символики на восприятие рекламируемого продукта // Маркетинг в России и за рубежом. 2005. № 4.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб.пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462793>
3. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком: Психология манипулирования. М.: АСТ; Минск: Харвест, 2002.

Дополнительная:

1. Берн Э. За пределами игр и сценариев. Минск: Попурри, 2008.
2. Грановская Р.М. Психологические механизмы защиты личности. СПб., 2008.

3. 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>

4. Рапохин Н.П. Прикладная психология: Учебное пособие. М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=130127>

5. Шейнов В.П. Психологическое влияние. М.: Харвест, 2007.

8. Методические указания обучающимся

Лекционные занятия представляют собой систематическое устное изложение учебного материала по курсу. В структуре лекций выделяют три части: вводную, основную и заключительную. В первой части формулируются тема лекции, сообщаются ее план и задачи, указывается литература (основная и дополнительная) к лекции, устанавливается связь с предшествующим материалом. В основной части раскрывается содержание проблемы, обосновываются ключевые идеи и положения, осуществляется их конкретизация, обозначаются связи, отношения, анализируются явления, дается оценка сложившейся в практике и научным исследованиям, раскрываются перспективы развития. В заключительной части подводятся итоги лекции, кратко повторяются и обобщаются ее основные выводы, факты, даются ответы на вопросы обучающихся.

При конспектировании лекций рекомендуется придерживаться следующих основных правил:

1. Не начинать записывать материал с первых слов преподавателя, сначала необходимо выслушать его мысль до конца и понять ее.

2. Приступать к записи в тот момент, когда преподаватель, заканчивая изложение одной мысли, начинает ее комментировать.

3. В конспекте обязательно выделяются отдельные части. Необходимо разграничивать заголовки, подзаголовки, выводы, обособлять одну тему от другой. Рекомендуется делать отступы для обозначения абзацев и пунктов плана, пробельные строки для отделения одной мысли от другой, нумерацию. Если определения, формулы, правила, законы в тексте можно сделать более заметными, их заключают в рамку. Со временем появится своя система выделений.

4. Конспектируя, обязательно употребляйте условные обозначения, разнообразные знаки. Это могут быть указатели и направляющие стрелки, восклицательные и вопросительные знаки, сочетания PS (послесловие) и NB (обратить внимание). Например, слово «следовательно» вы можете обозначить математической стрелкой =>. Когда вы выработаете свой собственный знаковый набор, создавать конспект, а после и изучать его будет проще и быстрее.

5. Не забывать об аббревиатурах (сокращенных словах), знаках равенства и неравенства, больше и меньше.

6. Большую пользу для создания правильного конспекта дают сокращения. Лучше всего разработать собственную систему сокращений и обозначать ими во

всех записях одни и те же слова (и не что иное), например, сокращение «г-ть» будет всегда и везде словом «говорить», а большая буква «Р» – словом «работа».

7. При конспектировании лучше пользоваться повествовательными предложениями.

Коллективное обсуждение изучаемых вопросов, докладов и рефератов проводится на **семинарских занятиях**. Семинарское занятие – одно из видов учебных занятий, для которого характерно: активность, самостоятельность, проверка своих способностей, формирование знаний, необходимых в практической деятельности. Это такой вид учебных занятий, на котором в результате предварительной работы преподавателя и обучающихся над содержанием рассматриваемых вопросов, в обстановке их непосредственного и активного общения и творческой дискуссии решаются задачи познавательного и воспитательного характера, формируется мировоззрение, прививаются навыки использования научной методологии в будущей профессиональной деятельности.

Основные цели семинарского занятия: углубленное изучение учебной дисциплины, закрепление и систематизация теоретических знаний, осуществление контроля за их усвоением. Цели достигаются в результате:

- рассмотрения сложных, трудных для усвоения вопросов, требующих повторения, детализации и доказательности;
- формирования у обучающихся умения давать ответы на поставленные вопросы, высказывать и отстаивать свою точку зрения, свои взгляды, мнения, убеждения;
- выработки единства взглядов по изучаемым вопросам;
- выявления, неувоенного материала и устранения пробелов в знаниях обучающихся для подготовки их к изучению последующих учебных вопросов;
- пополнения знаний и обсуждения, вновь возникших вопросов, связанных с темой семинарского занятия;
- формирования методических навыков ведения дискуссии, публичного выступления;
- установления обратной связи с обучающимися и получения от них необходимой информации при подготовке и проведении последующих занятий.

При подготовке к выступлению на семинаре необходимо:

1. Четко уяснить тему, цель работы, внимательно прочитать, продумать предложенный преподавателем план к изучаемой теме, осмыслить содержание каждого вопроса плана;
2. Внимательно изучить указанную основную и дополнительную литературу, затем найти ее в фонде библиотеки или в читальном зале;
3. После внимательного изучения указанной основной и дополнительной литературы, проработать конспект лекции, определить, какие вопросы получили детальное рассмотрение, а какие затронуты обзорно или вообще не нашли отражение в тексте лекции;

4. Просмотреть материал учебника, обратив особое внимание на изучение вопросов, которые составят предмет рассмотрения на семинаре; основные положения, раскрытые в учебнике, записать в свои рабочие тетради;

5. После просмотра материала учебника, обращения особого внимания на изучение вопросов, которые составят предмет рассмотрения на семинаре; основные положения, раскрытые в учебнике, записи в свои рабочие тетради, необходимо приступить к работе с текстом источника. По каждому вопросу подобрать фактический текстовый материал, иллюстрирующий определенные теоретические положения, взятые из текста лекции, учебника или самостоятельно выделенные обучающимся;

6. На основе осмысления материала всех изученных источников по теме продумать логику ответа по каждому вопросу плана, сделав соответствующие записи в рабочих тетрадях;

7. Записать вопросы, отметив отдельные места текста источника, которые вызвали затруднения, чтобы выяснить их на семинарском занятии.

Интерактивное обучение – это специальная форма организации познавательной деятельности. Учебный процесс, опирающийся на использование интерактивных методов обучения, организуется с учетом включенности в процесс познания всех обучающихся группы без исключения. Совместная деятельность означает, что каждый вносит свой особый индивидуальный вклад, в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности. Создается среда образовательного общения, которая характеризуется открытостью, взаимодействием участников, равенством их аргументов, накоплением совместного знания, возможностью взаимной оценки и контроля.

Принципы работы на интерактивном занятии:

- занятие – не лекция, а общая работа;
- все участники равны независимо от возраста, социального статуса, и т.д.;
- каждый участник имеет право на собственное мнение по любому вопросу;
- нет места прямой критике личности (подвергнута критике может только идея);
- все сказанное на занятии – не руководство к действию, а информация к размышлению.

Круглый стол – это одна из форм занятий, проводимых в интерактивной форме, позволяющая закрепить полученные ранее знания, восполнить недостающую информацию, сформировать умения решать проблемы, укрепить позиции, научить излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения.

Этот способ характеризуется следующими признаками:

- цель обсуждения — обобщить идеи и мнения относительно обсуждаемой проблемы;
- все участники круглого стола выступают в роли оппонентов (должны выражать мнение по поводу обсуждаемого вопроса, а не по поводу мнений других участников);

- все участники обсуждения равноправны; никто не имеет права диктовать свою волю и решения.

К такому занятию готовятся не только основные докладчики, но и все, обучающиеся, так как у них будет также возможность высказывать свое мнение, доказательства, аргументы. В ходе выступления выступающие могут использовать заранее подготовленные схемы, диаграммы, графики, аудио-, видеозаписи, фото-, кинодокументы.

Выступления специально подготовленных участников обсуждаются и дополняются. Задаются вопросы, участники высказывают свои мнения, спорят, обосновывают свою точку зрения.

Дискуссия (от лат. *discussio* — исследование, рассмотрение) заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений.

Необходимо заранее подготовить вопросы, которые можно было бы ставить на обсуждение.

Во время дискуссии участники могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае проявляются черты диалога, а во втором дискуссия приобретает характер спора. Эффективность проведения дискуссии будет зависеть от таких факторов, как:

- подготовка (информированность и компетентность) обучающихся по проблеме;
- семантическое однообразие (все термины, дефиниции, понятия и т.д. должны быть одинаково поняты всеми обучающимися);
- корректность поведения участников;
- умение проводить дискуссию.

Самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, выполняемый обучающимися без непосредственного контакта с преподавателем.

Основными видами самостоятельной работы являются:

1. Работа с лекционным материалом.
2. Работа над учебными пособиями, монографиями, научной периодикой.
3. Подготовка к семинарам и занятиям, проходящим в интерактивной форме.
4. Написание рефератов, докладов.
6. Подготовка к зачету.

При работе над текстом лекции следует обратить особое внимание на проблемные вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а так же на его задание и рекомендации. Работая над текстом лекции, необходимо иметь под рукой справочные издания: словарь или справочник, в которых можно найти объяснения многим встречающимся в тексте терминам, содержание которых представляет себе весьма туманно, хотя они ему и знакомы.

Конспектируя письменные источники, обучающийся имеет возможность неоднократно прочитать нужный отрывок текста, поразмыслив над ним, выделить основные мысли автора, кратко сформулировать их, а затем записать. При

конспектировании лекции рекомендуется на каждой странице оставлять поля для последующих записей в дополнение к конспекту.

Свою специфику имеет работа с учебными пособиями, монографиями, периодикой. Проработав лекцию по конспекту, необходимо сравнить перечень освещенных в ней вопросов с тем перечнем, который приведен в программе, и изучить ряд вопросов по учебным пособиям, дополняя при этом конспект лекций. Работа должна быть направлена на поиски ответов на поставленные в программе.

Работая с учебными пособиями, не следует забывать о справочной литературе, монографической литературе и научной периодике. При работе над темами, которые вынесены для самостоятельного изучения, обучающийся должен сам выделить наиболее важные, узловые проблемы, как это в других темах делал преподаватель. Результатом самостоятельной работы должно стать собственное самостоятельное представление обучающегося об изученных вопросах.

Зачет является формой промежуточной аттестации обучающихся.

Зачет по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом и рабочей программой дисциплины по билетам, утвержденным на кафедре и подписанными заведующим кафедрой. Вопросы по дисциплине, входящие в состав билетов, доводятся до сведения обучающихся в период лекций и других учебных занятий.

Цель зачета – проверить сложившуюся у обучающегося систему знаний и оценить степень ее усвоения. Тем самым зачет содействует решению главной задачи учебного процесса – подготовке высококвалифицированных специалистов.

В ходе проведения зачета оценивается:

- уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного рабочей программой;
- уровень способности видеть практические приложения знаний, позволяющие решать профессиональные задачи;
- обоснованность, четкость, краткость изложения ответов;
- правильность и грамотность речи обучающегося.

При подготовке обучающихся к сдаче зачета по дисциплине «Психология сервиса» рекомендуется:

- ознакомиться с вопросами, вынесенными на зачет, проанализировать степень своей готовности к ответам на эти вопросы;
- спланировать режим подготовки к зачету, позволяющий избежать перегрузок и стрессов;
- наметить план подготовки ответов на вопросы;
- составить список литературы для подготовки к зачету, заблаговременно заказать соответствующие книги в библиотеке;
- повторить материал учебной дисциплины, включая конспекты лекций, конспекты источников и литературы, материалы практических занятий;
- посетить консультацию (при её проведении), задать преподавателю интересующие вопросы;
- определить логику ответов на вопросы, подготовить развернутые планы ответов на вопросы;

- наметить тактику поведения при сдаче зачета.

Подготовка к зачету только по лекционному материалу недостаточна, необходимо использовать также иную учебную литературу и дополнительные источники.

9. Фонд оценочных средств

9.1. Вопросы для проведения зачета

1. Психология сервиса как отрасль современной психологической науки, ее цели и задачи, направления исследования.
2. Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Природа услуг. Услуга как форма.
3. Психологические факторы организации процесса обслуживания.
4. Психологические закономерности управленческой деятельности.
5. Сервисное взаимодействие: шесть уровней взаимодействия людей.
6. Отличительные признаки сервисного взаимодействия в условиях совместной деятельности.
7. Понятие о личности. Соотношение понятий «человек», «индивид», «индивидуальность», «личность». Психологическая структура личности.
8. Понятие направленности личности и ее психологическое содержание.
9. Основные закономерности развития мотивационной сферы личности.
10. Установка и ее значение.
11. Основные параметры индивидуальных различий личности.
12. Понятие мотивации деятельности и направленности личности.
13. Темперамент как характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выступающего в роли работника контактной зоны, клиента.
14. Оценка личности и самооценка. Уровень притязаний личности.
15. Самосознание, саморегуляция и саморефлексия. Рефлексивное управление поведением.
16. Темперамент и его влияние на формирование индивидуального стиля деятельности и общения.
17. Проявление характера в деятельности человека.
18. Характеристика волевой регуляции поведения.
19. Мотивации достижения успехов и избегания неудач в различных видах деятельности (Хекхаузен).
20. Агрессия как поведение, виды агрессии.
21. Мотивационная сфера личности. Современные теории мотивации.
22. Первичные и вторичные потребности. Иерархия потребностей по Маслоу.
23. Внутренние и внешние вознаграждения, их роль и виды. Внешняя и внутренняя активность человека.
24. Теория ожиданий и справедливости. Модель Портера - Лоулера.
25. Общая психологическая характеристика деятельности. Психологические особенности структуры сервисной деятельности.

26. Сущность и задачи мотивационно-гигиенической теории Ф. Герцберга.
27. Профессиональные качества сотрудника сферы сервиса.
28. Требования к персоналу «контактной зоны», критерии оценки.
29. Методы и методики оценки персонала.
30. Общение – основа профессиональной деятельности и поведения специалиста по сервису.
31. Роль коммуникативной компетентности работников в сфере деятельности сервисной службы.
32. Коммуникативные технологии в деятельности сервисной службы.
33. Специфика вербального и невербального общения.
34. Два аспекта отношений: деловые и межличностные. Цели общения. Виды общения. Этапы акта общения. Установление психологического контакта. Обратная связь.
35. Роль и ролевые ожидания в процессах общения. Стереотипы восприятия.
36. Невербальная коммуникация. Средства невербального общения: жесты, мимика, пантомимика.
37. Умение слушать. Приемы эффективного слушания: рефлексивное и нереплексивное слушание.
38. Базовые законы групповой динамики.
39. Модели и стадии группового развития: членство, разделение на подгруппы, конфронтация, разработка норм, совместная работа.
40. Ролевое напряжение и ролевой конфликт.
41. Межличностные отношения: доверие и сплоченность.
42. Лидерство: схемы влияния внутри группы. Теории происхождения лидерства.
43. Модели лидерства. Личностные черты и навыки лидеров и подчиненных.
44. Поведение лидера: власть и влияние. Модифицированная модель Френча и Рэйвена.
45. Лидерство и руководство: отличительные признаки.
46. Эффективность лидерства. Теория X и Y лидеров.
47. Теория жизненного цикла лидерства.
48. Влияние пола и культуры на лидерство и власть.
49. Понятие психического воздействия. Структура социально-психологического воздействия на потребителя
50. Методы воздействия на потребителя: метод убеждения, метод внушения, метод гипноза, психоаналитический метод, метод лингвистического манипулирования.

9.2. Примерная тематика письменных работ (реферат, доклад и др.)

1. Особенности восприятия и иллюзии.
2. Язык и речь как средства общения. Проявление в речи темперамента и психологических свойств личности.
3. Воображение в познавательной и практической деятельности человека.

4. Природа внимания и его основные свойства.
5. Интеллект.
6. Эмоциональные особенности личности.
7. Эмоции и теория информации.
8. Внешнее выражение эмоций.
9. Необходимость учета возрастных особенностей проявления эмоциональных состояний у малолетних и несовершеннолетних.
10. Психологическая характеристика волевых действий.
11. Мотивы волевых действий.
12. Саморегуляция личности в процессе переживания эмоциональных состояний.
13. Влияние эмоциональных состояний на познавательную деятельность.
14. Индивидуальные различия в эмоциональной сфере человека.
15. Особенности мотивов поведения, эмоциональной сферы. Самосознание, мышление несовершеннолетних.
16. Основные концепции психического развития. Возрастная периодизация.
17. Психологические механизмы защиты личности.
18. Социализация личности и общество.
19. Дефекты социализации личности в обществе.
20. Барьеры общения.
21. Восприятие человека человеком в процессе общения.
22. Психологические особенности делового общения.
23. Эффективное общение по телефону.
24. Общение в интернете. Психологические проблемы виртуального общения.
25. Речь как средство коммуникации.
26. Нейролингвистическое программирование как способ коммуникации.
27. Осуществление психологического воздействие в процессе общения.
28. Манипуляции в общении.
29. Визуальная экспресс-диагностика по взгляду и мимике и типичным состояниям партнера по общению.
30. Секреты и тонкости деловой беседы.
31. Публичное выступление.
32. Деловое общение: спор.
33. Вербальное и невербальное общение.
34. Речь по телефону.
35. Умение слушать.
36. Общение в конфликтной ситуации и в бесконфликтной ситуации.
37. Ведение деловой беседы.
38. Деятельность: структура, виды, характеристика.
39. Основные характеристики деятельности.
40. Деятельный подход и общепсихологическая теория деятельности.
41. Знания, навыки, умения и привычки.
42. Потребности и мотивы.

43. Направленность личности и ее проявление в деятельности.

44. Личность и группа. Групповые феномены (конформизм, коллективизм, сплоченность, лидерство, руководство).

9.3. Примеры тестовых заданий

1. Общение это:

- А) вид активности интеллектуально развивающий человека
- Б) вид активности, формирующий и развивающий личность человека
- В) процесс получения человеком информации

2. Процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого – это:

- А) социальная перцепция
- Б) коммуникация
- В) каузальная атрибуция

3. Косвенное общение:

- А) связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения
- Б) предполагает личный контакт и непосредственное восприятие друг друга в самом акте общения
- В) осуществляется через посредников, которыми выступают другие люди

4. Успех при коммуникативном общении возможен если:

- А) если партнёры по общению преследуют одну цель
- Б) партнёры умеют жестикулировать
- В) партнёры обладают единой системой кодировки информации

5. Манера поведения партнера влияет на формирование фактора ... в общении

- А) превосходства
- Б) привлекательности
- В) отношение к наблюдателю

6. Вербальное общение подразумевает:

- А) использование жестов, мимики, телесного контакта
- Б) использование системы слов и жестов
- В) использование системы слов

7. Какому виду атрибуции характерно приписывание причины лицу, совершившему поступок:

- А) субъективная атрибуция

- Б) личностная атрибуция
- В) объективная атрибуция

8. *Партнёры по общению склонны переоценивать различные качества людей, которые отличаются от них в ту или иную сторону по какому-либо существенному параметру – это суть фактора:*

- А) отношения к наблюдателю
- Б) привлекательности
- В) превосходства

9. *К жестам уверенности относятся следующие телесные проявления человека:*

- А) руки в карманах, большой палец снаружи
- Б) одна рука обхватывает другую в области ладони
- В) кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят

10. *Эмпатия – это ...*

- А) способ познания человека с помощью уподобления себя ему
- Б) осознание собственной персоны со стороны другого человека или группы лиц
- В) постижение эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

11. *Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижения определённого результата, решение конкретной проблемы или реализацию определённой цели – это:*

- А) деловое общение
- Б) межличностное общение
- В) бытовое общение

12. *Для достижения цели и разрешения конфликта выделяют следующие стратегии поведения:*

- А) сотрудничество, конкуренция, компромисс, уступчивость, избегание
- Б) сотрудничество, компромисс, избегание, уступчивость, взаимовыручку
- В) конкуренция, сотрудничество, компромисс, манипулирование, избегание

13. *Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять и осознавать то, как он воспринимается партнером*

- А) каузальная атрибуция
- Б) аттракция
- В) рефлексия

14. Семантический барьер – это:

- А) слово может иметь несколько значений
- Б) отсутствует учёт логики и жизненной позиции собеседника
- В) то же, что языковой барьер

15. Эффект средней ошибки это ...

- А) оценивая другого человека, обычно избегают крайних суждений оценки
- Б) слишком активное общение приводит к обратному результату
- В) оценивая другого человека, приписываем свои качества

16. Правило «рамки» - это когда:

- А) текст запоминается фрагментами
- Б) сохраняется весь текст
- В) сохраняется начало и конец информационного ряда

17. Несоответствие между формой и содержанием – это барьер ...

- А) семантический
- Б) стилистический
- В) логический

1

18. Измерение установки, которое предполагает реакцию человека, соответствующую его убеждениям и переживаниям называют

- А) когнитивное
- Б) аффективное
- В) поведенческое

19. При общении 38 % информации передаётся за счёт средств

- А) вербальных
- Б) звуковых
- В) невербальных

20. Трансакция – это:

- А) намерение к действиям, которое отражает понимание человеком ситуации
- Б) система действий относительно другого человека
- В) осмысление человеком происшедшего с ним во время общения

21. Межличностное общение сосредоточено преимущественно вокруг:

- А) достижения профессионального решения
- Б) психологических проблем внутреннего характера
- В) обмен деловым опытом

22. К основным содержательным компонентам взаимодействия относят

- А) эмпатию и рефлекссию

- Б) дистанцию и позицию в общении
- В) мнения и убеждения партнеров

23. В зависимости от социальной роли выделяют зону общения:

- А) личная
- Б) социальная
- В) публичная

24. Позы, характерные для состояния «Родитель»:

- А) спонтанная подвижность
- Б) наклон к собеседнику
- В) руки сложены на груди

25. Обратная связь бывает:

- А) прямая и косвенная
- Б) открытая и закрытая
- В) опосредованная и непосредственная

26. Более эффективное положение собеседников за столом для решения деловых вопросов

- А) угловое
- Б) партнёр находится по правую руку
- В) партнёр находится по левую руку

27. Готовность и предрасположенность человека к определенным действиям и поступкам:

- А) стереотип
- Б) рефлексия
- В) установка

28. Тип общения, при котором один из партнеров стремится подчинить себе другого:

- А) демократическое
- Б) манипулятивное
- В) директивное

29. Основной функцией невербальных средств общения является

- А) отношения к партнеру по общению
- Б) эмоций и чувств
- В) передача информации в чистом виде

30. Готовность к взаимным уступкам при решении проблемы, но при этом оба партнера по общению проигрывают - стратегия

- А) избегания

- В) компромисса
- В) уступчивости

10. Перечень основной и дополнительной литературы

10.1. Основная литература

1. Авапесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. М., 2004.
2. Берн Э. Люди, которые играют в игры. Игры, в которые играют люди. М.: Эксмо, 2014.
3. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452810>
4. 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>
5. Лурия А.Р. Лекции по общей психологии. СПб.: Питер, 2007.
6. Мандель Б.Р. Дифференциальная психология. Модульный курс: Учебное пособие для вузов. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=471764>
7. Рамендик Д.М., Солонкина О.В., Слакwa С.П. Психологический практикум: Учеб. пособие для студ. высших учеб. заведений. М.: Мастерство, 2002.
8. Резник С.Д. Организационное поведение. 4-е изд., перераб. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=467203>
9. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб.: Питер, 2012.
10. Руденко А.М. Психологический практикум. Ростов на Дону: Феникс, 2010.
11. Сошников А., Пеленицын А.Б. и др. Оценка персонала. Психологические и психофизиологические методы. М.: Эксмо, 2009.
12. Суховершинина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. Тренинг делового (профессионального) общения. М.: Академический Проект; Трикста, 2006.
13. Шаповал Е.Б. Мотивация трудовой деятельности персонала // Молодой ученый. 2013. № 6.
14. Шейнов В.П. Психология лидерства, влияния, власти. Минск: Харвест, 2008.

10.2. Дополнительная литература

1. Атватер И. Я Вас слушаю. Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. М., 1988.
2. Берн Э. За пределами игр и сценариев. Минск: Попурри, 2008.
3. Горянина В.А. Психология общения. Учебник. СПб.: Питер, 2004. URL: http://www.coolreferat.com/Общая_психология._Конспект_лекций,_Дмитриева_Н.Ю._часть1

4. Егидес А.П. Лабиринты общения или как ладить с людьми. М.: «АСТ – ПРЕСС Книга», 2011.
5. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: НОРМА: ИНФРА-М, 2010. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=220529>
6. Кинан К. Проведение переговоров. М.: Эксмо, 2006.
7. Колбин Г.И., Фросина И.М. Социально-психологические процессы на предприятии сервиса. М.: Изд-во института психологии РАН, 1997.
8. Коноплева Н.А. Психология делового общения [электронный ресурс]: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462793>
9. Курс лекций по психодиагностике: Материалы для самостоятельного изучения / Сост. С.В. Голев, О.С. Голева. Херсон: ХФ ОМУРЧ «Украина», 2008.
10. Масилова М.Г. Сервисная деятельность / под ред. Л.И. Александрова. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/servis_deyatelnost/page0009.asp
11. Оценка персонала по методу «360 градусов» // Психология и бизнес. URL: <http://www.psycho.ru/library/924>
12. Психология индивидуальных различий / Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер и В.Я. Романова. М.: ЧеРо, 2002.
13. 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>
14. Рапохин Н.П. Прикладная психология: Учебное пособие. М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=130127>
15. Руденко А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма. Ростов на Дону: Феникс, 2007.
16. Сухоруков М.М., Исаков В.В. Психологические особенности работы предприятий сервиса. СПб.: Бизнес и право, 2000.
17. Фетискин Н. П. Психология гендерных различий: Учебное пособие. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=494548>
18. Шейнов В.П. Психологическое влияние. М.: Харвест, 2007.
19. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком: Психология манипулирования. М.: АСТ; Минск: Харвест, 2002.
20. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. СПб.: Питер; М.: Смысл, 2003.

10.3. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся

1. Белова Д.Н. и др. Социологические основы научной деятельности: стимулирования и мотивации персонала. М.: Гном-Пресс, 2011.
2. Белгородский А.А. Манипулятивные методы в рекламе // Маркетинг в России и за рубежом. 2005. № 6.

3. Гарбер Е.И., Казача В.В. Методика профессиографии. Саратов: Изд-во Саратовского ун-та, 1992.

4. Добротеорский И.Л. Тренинг профессиональных продаж. Синтез и соединение лучших идей, методов и приемов продажи. М., 2003.

5. Еремина Т.И. Визуальная психодиагностика: экспресс-методы идентификации личности по внешности, мимике и жестам. М.: Академия, 2012.

6. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как перестать беспокоиться и начать жить / пер. с англ. Минск: Попурри, 2008.

7. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: Учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=460588>

8. Марыша Н.А. Менеджер по персоналу тоже нуждается в мотивации // Справочник по управлению персоналом. № 3, 2011.

9. Мескон М., Альберт А., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М.: Феникс, 2010.

10. Носс И.Н. Руководство по психодиагностике. М.: Из-во Института психотерапии, 2005.

11. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / Под ред. А. М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=394238>

12. Столяренко А.М. Психология менеджмента [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Управление персоналом» и «Психология» / А.М. Столяренко, Н.Д. Амаглобели. 2-е изд., испр. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=390318>

13. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры туристических агентств, туроператоров, экскурсионных бюро: Сборник должностных и производственных инструкций. М., 2003.

14. Хмелёв В.В., Руденко А.М. Роль аффилиации в сервисной деятельности // Сервис. 2003. №1.

15. Шапарь В.Б. Практическая психология. Психодиагностика групп и коллективов. Ростов н/Д: Феникс, 2006.

16. Шипунов В.Г., Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности. М.: Высшая школа, 2000.

10.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека – online». URL: www.biblioclub.ru.

2. Сайт факультета психологии МГУ. URL: www.flogiston.ru.

3. Электронная библиотека. URL: www.e-library.ru.

4. On-line тесты, тестовые методики, подборка тренинговых упражнений для детей и взрослых, психологическая библиотека, документация психолога. URL: <http://www.psy-files.ru/>,
5. Профессиональные психологические тесты ВСЕТЕСТЫ.RU. URL: <http://vsetesti.ru/>.
6. Российская психология. Информационно-аналитический портал. URL: <http://www.rospsey.ru/>.
7. Сайт «Мир психологии». URL: <http://psychology.net.ru/>.
8. «Флогистон: психология из первых рук...». URL: <http://flogiston.ru/>.
9. Психологическая лаборатория. URL: http://vch.narod.ru/lib_link.htm .
10. «Практическая психология». URL: <http://psynet.narod.ru/main.htm>.
11. Электронные психологическая библиотека. PSYLIB. URL: <http://www.psylib.kiev.ua/>.

11. Информационное и программное обеспечение

11.1. Программное обеспечение

Для успешного освоения дисциплины «Психология сервиса», обучающийся использует следующие программные средства:

1. Операционная система Windows XP и выше.
2. Пакеты ПО общего назначения: текстовые редакторы: Microsoft Office и др.

11.2. Информационно-справочные системы

1. Электронные каталоги научной библиотеки СГЮА – автоматизированная библиотечная программа ИРБИС; ресурсы электронно-библиотечной системы «ИНФРА-М».

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для предоставления учебной информации обучающимся. При проведении лекций и семинаров используется аудитория, оборудованная мультимедийным проектором для отображения презентаций и компьютерами.