

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Онлайн
на заседании кафедры

26.12.2019 г.
протокол № 4
Зав. кафедрой Заборова Е.Н.

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования
15 января 2020 г.
протокол № 5
Председатель  Карх Д.А.
(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Психология в сфере сервиса и туризма
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	заочная
Год набора	2020

Разработана:
Ст. преподаватель,
Мылтасова Ольга Валерьевна

Екатеринбург
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	3
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	4
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	11
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 1						
Зачет с оценкой, Контрольная работа	144	10	4	6	130	4

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1.УК-3 Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия. Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами. Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Часов					
		Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 1		140					
Тема 1.	Психология сервиса как новое направление исследований	32	1		1	30	

Тема 2.	Психологическая диагностика социальных и личных параметров потребителя сервиса и туризма.	36	1		1	34	
Тема 3.	Психология межличностной коммуникации в сфере сервиса и туризма	37	1		2	34	
Тема 4.	Психологические основы межличностного и межгруппового конфликтов в сфере сервиса и туризма	35	1		2	32	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-2	тест	Тест из 35 вопросов	0 - 10
Тема 3	Практическое задание	Задание, состоящие из 4 пунктов	0 - 10
Тема 4	Практическое задание	Задание, в котором предлагается на выбор 6 ситуаций	0 - 10
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
1 семестр (ЗаО)	Билет для зачета с оценкой (приложение 5)	20 билетов по 2 вопроса в каждом	<p>Оценки "отлично" заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.</p> <p>Оценки "хорошо" заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебного материала, успешно выполняющий</p>

			<p>предусмотренные в программе практические задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.</p> <p>Оценки "удовлетворительно" заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знакомых с основной литературой, рекомендованной программой.</p> <p>Оценка "удовлетворительно" выставляется обучающимся, допустившим</p>
--	--	--	--

			<p>погрешности в ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.</p> <p>Оценка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий. Оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>
--	--	--	---

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Психология сервиса как новое направление исследований в психологии
Психология сервиса как отрасль психологии. Задачи и предмет изучения психологии сервиса. Психология сервиса как новое направление исследований в психологии. Психологические характеристики процесса оказания сервисных услуг. Трудности в процессе оказания сервисных услуг. Профессионально важные качества специалистов сферы сервиса и туризма. Структура ПКВ специалиста области сервиса (туризма).

Тема 2. Психологическая диагностика социальных и личных параметров потребителя сервиса и туризма.
Психологические методы диагностики профиля потребителя в сфере сервиса и туризма. Наблюдение и беседа как основные методы изучения клиента. Особенности психодиагностики потребителя сервиса и туризма. Визуальная психодиагностика потребителя сервиса и туризма. Психодиагностика социальных и личных параметров потребителя. Диагностика психологических параметров потребителя сервиса и туризма. Анализ речи и поведения. Диагностика психологических параметров «трудных» клиентов сервиса и туризма.

Тема 3. Психология межличностной коммуникации в сфере сервиса и туризма
Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе. Средства коммуникации. Характеристика сторон коммуникативного процесса. Основные элементы технологии передачи информации. Роль мотивации в восприятии и сохранении информации. Типы взаимодействия: сотрудничество, взаимопомощь, конкуренция, конфликт. Транзактный анализ как одно из направлений по изучению межличностного взаимодействия. Эго-состояния в процессе взаимодействия людей: родитель, взрослый, ребенок. Виды транзакций, Дополнительные транзакции и их характеристика. Пересекающиеся транзакции и причины их возникновения. Эффекты восприятия человека при коммуникации: эффект "ореола", эффект первичности и новизны, эффект стереотипизации, эффект установки и их характеристика. Основные способы повышения точности восприятия других людей. Основные механизмы понимания собеседника: идентификация, эмпатия, рефлексия. Каузальная атрибуция как причинное объяснение поведения другого человека. Понятие личностного влияния. Коммуникативно-личностный потенциал и его характеристика. Убеждение как ведущий способ воздействия на личность в ситуации сервисного общения. Виды и приемы убеждения, используемые в сфере сервиса и туризма. Внушение и его характеристика. Приемы внушения и средства ему противодействия, применяемые в сфере сервиса и туризма. Заражение как бессознательная подверженность человека определенным психическим состояниям. Подражание и его возможности для понимания друг друга. Подверженность человека основным способам воздействия в зависимости от личностных характеристик. Возражения клиентов в сфере сервиса и туризма. Виды возражений и их характеристика. Психологические приемы снятия возражений в сфере сервиса и туризма.

Тема 4. Психологические основы межличностного и межгруппового конфликтов в сфере сервиса и туризма
Понятие межличностного конфликта в психологической науке. Основные признаки конфликтного общения. Классификация конфликтов и их характеристика. Причины возникновения конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные. Структура конфликта. Формулы конфликта. Динамика конфликта. Основные модели и стратегии поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Понятие межличностного и межгруппового конфликта. Методы решения конфликтных ситуаций в сфере сервиса и туризма. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 1. Психология сервиса как новое направление исследований в психологии
Роль психологических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов

<p>Тема 2. Психологическая диагностика социальных и личных параметров потребителя сервиса и туризма. Составление карты наблюдения за поведением клиента. <u>Разработка беседы с клиентом по изучению его социально-психологических особенностей.</u></p>
<p>Тема 3. Психология межличностной коммуникации в сфере сервиса и туризма Факторы привлечения и поддержки внимания. Контакт, приемы его установления. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Изучение межличностного взаимодействия по средствам транзактного анализа. Отработка умений распознавание манипуляции и защита от нее. <u>Отработка умений работы с возражением клиента в сфере сервиса и туризма</u></p>
<p>Тема 4. Психологические основы межличностного и межгруппового конфликтов в сфере сервиса и туризма Отработка умений взаимодействовать в различных конфликтных ситуациях. <u>Диагностика моделей и форм поведения в конфликте.</u></p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Психология сервиса как новое направление исследований в психологии Психология сервиса как новое направление исследований в психологии. Задачи и предмет изучения психологии сервиса. Зарубежный опыт. Психологические характеристики процесса оказания сервисных услуг. <u>Трудности в процессе оказания сервисных услуг.</u></p>
<p>Тема 2. Психологическая диагностика социальных и личных параметров потребителя сервиса и туризма. Особенности психодиагностики потребителя сервиса и туризма. Визуальная психодиагностика потребителя сервиса и туризма. Наблюдение как основной метод изучения клиента. Психодиагностика социальных и личных параметров потребителя. Диагностика психологических параметров потребителя сервиса и туризма. Диагностика психологических параметров «трудных» клиентов сервиса и туризма. Показатели и критерии оценивания параметров с использованием метода наблюдения. <u>Технология составления диагностической беседы.</u></p>
<p>Тема 3. Психология межличностной коммуникации в сфере сервиса и туризма Понятие взаимодействие в психологической науке. Основные теоретические взгляды зарубежных и отечественных исследователей на проблему взаимодействия. Особенности анализа взаимодействия. Типы взаимодействия: сотрудничество, взаимопомощь, конкуренция, конфликт. Транзактный анализ как одно из направлений по изучению межличностного взаимодействия. Эго-состояния в процессе взаимодействия людей: родитель, взрослый, ребенок. Виды транзакций, Дополнительные транзакции и их характеристика. Пересекающиеся транзакции и причины их возникновения. Общая характеристика социальной перцепции. Первое впечатление и точность интерпретации. <u>Понятие личностного влияния. Коммуникативно-личностный потенциал и его характеристика.</u></p>
<p>Тема 4. Психологические основы межличностного и межгруппового конфликтов в сфере сервиса и туризма Характеристика конфликта как социального феномена. Сущность конфликта и его структура. Классификация конфликта. Причины и динамика конфликтов в сфере обслуживания. Теории механизмов возникновения конфликтов. Основные модели поведения личности в конфликтных ситуациях. Типы конфликтных личностей. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. Технологии рационального поведения в конфликте. Понятие межличностного конфликта и его особенности. Управление межличностными конфликтами. Понятие групповых конфликтов и их классификация.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
материалы размещаются на портале

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Бороздина Г. В.. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 295 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/762215>

2. Асмолова М.Л.. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИОР, 2019. - 161 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1003086>

Дополнительная литература:

1. Антонова Н. В., Патоша О.И.. Психология потребительского поведения, рекламы и PR [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 325 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/543751>

2. Свенцицкий А. Л., Почебут Л. Г.. Социальная психология общения: теория и практика [Электронный ресурс]: Монография. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 389 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/969116>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Microsoft Office 2016. Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия обеспечивающие тематические иллюстрации