

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 16.06.2023 15:49

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b73e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР и КО,
председатель УМС СГСПУ

 Н.Н. Кислова

МОДУЛЬ "ИНФОРМАЦИОННО-СЕРВИСНЫЙ"

Техники сервисного взаимодействия

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-620Co(4г)
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

| | | |
|-------------------------|-----|---|
| Часов по учебному плану | 216 | Виды контроля в семестрах: экзамен 4 |
| в том числе: | | |
| аудиторные занятия | 84 | |
| самостоятельная работа | 132 | |

Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр(Курс.Номер семестра на курсе) | 4(2.2) | | Итого | |
|---------------------------------------|--------|-----|-------|-----|
| | УП | РПД | УП | РПД |
| Вид занятий | | | | |
| Лекции | 32 | 32 | 32 | 32 |
| Практические | 52 | 52 | 52 | 52 |
| В том числе инт. | 24 | 24 | 24 | 24 |
| Итого ауд. | 84 | 84 | 84 | 84 |
| Контактная работа | 84 | 84 | 84 | 84 |
| Сам. работа | 132 | 132 | 132 | 132 |
| Итого | 216 | 216 | 216 | 216 |

Программу составил(и):

Гуреева Екатерина Геннадьевна

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины

Техники сервисного взаимодействия

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 30.08.2019 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 27.08.2019 г. №1

Переутверждена на основании решения ученого совета СГСПУ

Протокол заседания Ученого совета СГСПУ от 25.02.2022 г. №7.

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.

Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.

Область профессиональной деятельности:

06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;

07 Административно-управленческая и офисная деятельность;

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: Б1.О.02

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:

Диагностика и оценка потребителей услуг

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Организационная культура и лидерство

Производственная практика (сервисная практика)

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

Знает: соотношение и связи индивидуальных, субъектных и личностных свойств в структуре индивидуальности.

УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)

Знает: составляющие социальной коммуникативной компетентности; виды коммуникаций; виды и техники слушания; методики исследования коммуникативных свойств.

Умеет: применять методики изучения социальной коммуникативной компетентности.

Владеет: методиками исследования коммуникативных свойств личности.

УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

Знает: отличительные признаки сервисного взаимодействия в условиях совместной деятельности.

Умеет: планировать последовательность действий при осуществлении сервисного взаимодействия.

УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.

Знает: особенности психологии общения в сфере сервиса; основы социоанализа личности; методы изучения эмоций, эмоционального интеллекта; стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг.

Умеет: в учебной ситуации определять стрессоустойчивость на основе индивидуальных и личностных различий; применять методики изучения эмоций и психических состояний.

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

Знает: сущность конфликтов и способы их разрешения; организационные методы исследования по Б.Г.Ананьеву: сравнительный, лонгитудинальный, комплексный; эмпирические методы исследования; стандартные способы представления и обработки данных и анализа результатов; количественный и качественный анализ данных эмпирического исследования; структуру отчёта о проведённом эмпирическом исследовании; методы математической статистики при обработке данных эксперимента; теории, методики и техники экспериментального исследования психологической индивидуальности; основы социоанализа личности; теории, методики и техники экспериментального исследования психологической индивидуальности; основы социоанализа личности.

Умеет: в учебной ситуации находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; применять методы изучения конфликтности и конфликтов; в учебной ситуации применять организационные и эмпирические методы исследования; в учебной ситуации применять методики изучения личности и индивидуальных различий; определять социотип клиента и собственный социотип, понимать мотивы и прогнозировать реакции клиента на основе социотипирования.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр | Часов | Интеракт. |
|-------------|---|---------|-------|-----------|
| | Раздел 1. Эмпирическое исследование как деятельность | | | |
| 1.1 | Эмпирическое исследование как деятельность /Лек/ | 4 | 2 | 0 |
| 1.2 | Эмпирическое исследование как деятельность /Пр/ | 4 | 2 | 2 |
| 1.3 | Эмпирическое исследование как деятельность /Ср/ | 4 | 6 | 0 |

| | | | | |
|--|--|---|----|---|
| 1.4 | Наблюдение как метод психологических исследований /Лек/ | 4 | 2 | 2 |
| 1.5 | Наблюдение как метод психологических исследований /Пр/ | 4 | 4 | 0 |
| 1.6 | Наблюдение как метод психологических исследований /Ср/ | 4 | 8 | 0 |
| 1.7 | Эксперимент - основной метод психологических исследований /Лек/ | 4 | 2 | 0 |
| 1.8 | Эксперимент - основной метод психологических исследований /Пр/ | 4 | 4 | 2 |
| 1.9 | Эксперимент - основной метод психологических исследований /Ср/ | 4 | 8 | 0 |
| 1.10 | Математические методы психологического исследования /Лек/ | 4 | 2 | 2 |
| 1.11 | Математические методы психологического исследования /Пр/ | 4 | 2 | 0 |
| 1.12 | Математические методы психологического исследования /Ср/ | 4 | 4 | 0 |
| 1.13 | Контрольное мероприятие по разделу 1 /Пр/ | 4 | 2 | 0 |
| Раздел 2. Методы изучения личности и индивидуальных различий | | | | |
| 2.1 | Методы изучения личности и индивидуальных различий /Лек/ | 4 | 2 | 0 |
| 2.2 | Методы изучения личности и индивидуальных различий /Пр/ | 4 | 2 | 2 |
| 2.3 | Методы изучения личности и индивидуальных различий /Ср/ | 4 | 8 | 0 |
| 2.4 | Методики изучения структуры и свойств личности /Лек/ | 4 | 2 | 2 |
| 2.5 | Методики изучения структуры и свойств личности /Пр/ | 4 | 2 | 0 |
| 2.6 | Методики изучения структуры и свойств личности /Ср/ | 4 | 12 | 0 |
| 2.7 | Методики изучения мотивов личности /Лек/ | 4 | 2 | 0 |
| 2.8 | Методики изучения мотивов личности /Пр/ | 4 | 4 | 2 |
| 2.9 | Методики изучения мотивов личности /Ср/ | 4 | 12 | 0 |
| 2.10 | Исследование индивидуальных различий и коммуникативных особенностей клиентов /Лек/ | 4 | 2 | 0 |
| 2.11 | Исследование индивидуальных различий и коммуникативных особенностей клиентов /Пр/ | 4 | 4 | 2 |
| 2.12 | Исследование индивидуальных различий и коммуникативных особенностей клиентов /Ср/ | 4 | 12 | 0 |
| 2.13 | Основы социоанализа /Лек/ | 4 | 2 | 2 |
| 2.14 | Основы социоанализа /Пр/ | 4 | 4 | 0 |
| 2.15 | Основы социоанализа /Ср/ | 4 | 12 | 0 |
| 2.16 | Использование наблюдения и интервью в социотипировании /Лек/ | 4 | 2 | 0 |
| 2.17 | Использование наблюдения и интервью в социотипировании /Пр/ | 4 | 4 | 2 |
| 2.18 | Использование наблюдения и интервью в социотипировании /Ср/ | 4 | 8 | 0 |
| 2.19 | Контрольное мероприятие по разделу 2 /Пр/ | 4 | 2 | 0 |
| Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса | | | | |
| 3.1 | Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности /Лек/ | 4 | 4 | 2 |
| 3.2 | Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности /Пр/ | 4 | 4 | 0 |
| 3.3 | Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности /Ср/ | 4 | 8 | 2 |
| 3.4 | Методики изучения эмоций и психических состояний /Пр/ | 4 | 2 | 2 |
| 3.5 | Методики изучения эмоций и психических состояний /Ср/ | 4 | 8 | 0 |
| 3.6 | Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса услуг /Лек/ | 4 | 4 | 2 |
| 3.7 | Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса услуг /Пр/ | 4 | 2 | 0 |
| 3.8 | Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса услуг /Ср/ | 4 | 12 | 0 |
| 3.9 | Конфликтность и стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг /Лек/ | 4 | 4 | 2 |
| 3.10 | Конфликтность и стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг /Пр/ | 4 | 6 | 0 |
| 3.11 | Конфликтность и стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг /Ср/ | 4 | 12 | 0 |
| 3.12 | Контрольное мероприятие по разделу 3 /Пр/ | 4 | 2 | 0 |
| 5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю) | | | | |
| 5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю) | | | | |
| 4 семестр, 16 лекций, 26 практических занятий | | | | |
| Раздел 1. Эмпирическое исследование как деятельность | | | | |
| Лекция № 1 (2 часа) | | | | |
| Эмпирическое исследование как деятельность | | | | |
| Вопросы и задания: | | | | |
| 1. Понятие о научном эмпирическом исследовании в психологии. Виды эмпирических исследований: фундаментальное и прикладное, научное и практическое, корреляционное и экспериментальное. | | | | |
| 2. Эмпирическое исследование как деятельность: функциональная структура. Этапы исследования и задачи, решаемые на каждом этапе. Постановка и анализ проблемы исследования выдвижение гипотез, логический план, программа исследования. | | | | |
| 3. Обзор методов эмпирического исследования. | | | | |
| 4. Особенности интерпретации данных в экспериментальном, корреляционном исследовании. Структура отчета о проведенном эмпирическом исследовании. | | | | |

Практическое занятие № 1 (2 часа)

Эмпирическое исследование как деятельность

Вопросы и задания:

Обучающиеся определяют основные составляющие эмпирического исследования. На примере конкретной ситуации формулируют гипотезу, цель, задачи исследования. Планируют содержание этапов эмпирического исследования.

Лекция № 2 (2 часа)

Наблюдение как метод психологических исследований

Вопросы и задания:

1. Наблюдение и эксперимент как общенаучные методы исследования. Наблюдение и другие описательные методы исследования (опрос, анализ процесса и продуктов деятельности, биографический методы).

Практические занятия № 2-3 (4 часа)

Наблюдение как метод психологических исследований

Вопросы и задания:

Обучающиеся составляют программу наблюдения с учетом специфики метода и конкретной ситуации (задаётся самими обучающимися).

Лекция № 3 (2 часа)

Эксперимент -основной метод психологических исследований

Вопросы и задания:

1. Эксперимент и другие объяснительные методы (моделирование); эксперимент и его разновидности в различных психологических школах, представленные как типы исследования в психологии; корреляционные исследования и квазиэкспериментальные планы.

2. Логический план исследования как способ проверки истинности или ложности основной гипотезы против альтернативных. Примеры наиболее типичных планов эксперимента и корреляционного исследования. Организационный план исследования. Организационные методы исследования по Б.Г. Ананьеву: сравнительный, лонгитюдинальный, комплексный.

Практические занятия № 4-5 (4 часа)

Эксперимент – основной метод психологических исследований

Вопросы и задания:

Обучающиеся составляют программу эксперимента с учетом специфики метода и конкретной ситуации (задаётся самими обучающимися). Сравняются наблюдение и эксперимент. Определяются возможности методов в практике специалиста сферы услуг.

Лекция № 4 (2 часа)

Математические методы психологического исследования

Вопросы и задания:

1. Стандартные способы представления и обработки данных и анализа результатов. Количественный и качественный анализ данных эмпирического исследования. Основные процедуры первичного количественного анализа данных (вычисление важнейших мер центральной тенденции, мер вариативности, мер связи. Таблицы и графические средства представления данных. Наиболее универсальные методы статистической проверки гипотез.

2. Структурная и генетическая интерпретация эмпирических данных.

Практическое занятие № 6 (2 часа)

Математические методы психологического исследования

Вопросы и задания:

На примере выборки, предложенной преподавателем, Обучающиеся осуществляют обработку данных исследования.

Практическое занятие № 7 (2 часа)

Контрольное мероприятие по разделу 1

Раздел 2. Методы изучения личности и индивидуальных различий

Лекция № 5 (2 часа)

Методы изучения личности и индивидуальных различий

Вопросы и задания:

1. Обзор методов изучения личности и индивидуальных различий (наблюдение, опрос, проективные методы).

2. Методические рекомендации к оформлению обработки методов и составление психологического диагноза.

Интервьюирование как разновидность метода опроса. Виды интервью. Этапы организации интервью (подготовительный, коммуникативный, аналитический).

Практическое занятие № 8 (2 часа)

Методы изучения личности и индивидуальных различий

Вопросы и задания:

Обучающиеся работают с методиками изучения личности и индивидуальных различий самостоятельно. Определяют, как можно реализовать экспресс-диагностику свойств личности.

Лекция № 6 (2 часа)

Методики изучения структуры и свойств личности

Вопросы и задания:

1. Типологический и факторный подходы к исследованию структуры личности. 16-факторный личностный опросник Р.Б.Кеттелла (16-PF). Социальная и профессиональная направленность личности.

Практическое занятие № 9 (2 часа)

Методики изучения структуры и свойств личности

Вопросы и задания:

Обучающиеся сравнивают типологический и факторный подходы к исследованию структуры личности. Формулируют вывод

о возможности их использования в практике специалиста сферы услуг.

Лекция № 7 (2 часа)

Методики изучения мотивов личности

Вопросы и задания:

1. Обзор методов изучения мотивов личности.
2. Перечень побуждений по Г. Мюррею. Методики изучения мотивации достижения. Методики изучения социальной направленности личности (Д.Голланда). Методики исследования уровня притязаний личности.

Практические занятия № 10-11 (4 часа)

Методики изучения мотивов личности

Вопросы и задания:

Обучающиеся работают с методиками изучения мотивов личности самостоятельно. Определяют, как можно реализовать экспресс-диагностику мотивов личности.

Лекция № 8 (2 часа)

Исследование индивидуальных различий и коммуникативных особенностей клиентов

Вопросы и задания:

1. Взаимосвязь темпераментных особенностей и типа телосложения. Анализ телосложения на основе теорий Кречмера (астеник, атлетик, пикник) и Шелдона (эндоморфный, экзоморфный, мезоморфный). Рекомендации по коммуникации с клиентами разных типов темперамента.

Практические занятия № 12-13 (4 часа)

Исследование индивидуальных различий и коммуникативных особенностей клиентов

Вопросы и задания:

Обучающиеся работают с методиками изучения коммуникативных свойств личности самостоятельно.

Лекция № 9 (2 часа)

Основы социоанализа

Вопросы и задания:

1. Появление социоанализа (А.Аугустинавичюте). Особенности восприятия и передачи информации. Модальности человека и каналы коммуникации. Установка на восприятие К.-Г.Юнга (экстраверсия-интроверсия, эмоции-логика, интуиция-сенсорика).
2. Признаки рациональность-иррациональность. Методы социотипирования (опросники Кьерси, социотипа В.Мегедь и А. Овчаренко; тест А.Немировского, Ю.Симонова). Основные социотипы. Объединения социотипов по ведущим ценностям и мотивам (квадры).
3. Система взаимоотношений социотипов.

Практические занятия № 14-15 (4 часа)

Основы социоанализа

Вопросы и задания:

Обучающиеся знакомятся с методиками социоанализа, определяют возможности их использования в практике специалиста сферы услуг.

Лекция № 10 (2 часа)

Использование наблюдения и интервью в социотипировании

Вопросы и задания:

1. Особенности наблюдения и интервью для выделения ведущих и дополнительных функций в процессе социотипирования. Психологические механизмы оценки и формирования первого впечатления (внешний облик, оформление внешности, экспрессия, внешняя выразительность, выполняемые действия; предполагаемые качества личности).
2. Социально-психологический, психологический и сущностной уровень самопроявления человека. Феномен «маски» личности.
3. Знаково-символический, информационно-психологический и сознательный компоненты общения
4. Коммуникативные особенности социотипов.

Практические занятия № 16-17 (4 часа)

Использование наблюдения и интервью в социотипировании

Вопросы и задания:

Обучающиеся знакомятся с методиками социотипирования, определяют возможности их использования в практике специалиста сферы услуг.

Практическое занятие № 18 (2 часа)

Контрольное мероприятие по разделу 2

Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса

Лекции № 11-12 (4 часа)

Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности

Вопросы и задания:

1. Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК). Исследование коммуникативно-характерологических тенденций Т. Лири. Диагностика уровня эмпатийности Юсупова И.М.

Практические занятия № 19-20 (4 часа)

Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности

Вопросы и задания:

Обучающиеся определяют, как можно реализовать экспресс-диагностику коммуникативных свойств личности.

Практическое занятие № 21 (2 часа)
 Методики изучения эмоций и психических состояний

Вопросы и задания:

Обучающиеся работают с методиками изучения эмоций и психических состояний. Определяют, как можно реализовать экспресс-диагностику эмоций и психических состояний.

Лекция № 12-13 (4 часа)

Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса услуг

Вопросы и задания:

1. Коммуникативная компетентность и её составляющие.
2. Виды общения. Эмоциональная шкала общения. Эмпатия: её виды и этапы развития. Вербальная и невербальная подстройка в общении (методы нейро-лингвистического анализа: присоединение, ведение, отсоединение).
3. Выявление потребностей клиента. Техника активного слушания. Рефлексия и её виды.
4. Учет индивидуальных различий при осуществлении продаж.
5. Социальная роль и социальный статус. Основные формы межличностного взаимодействия. Позиции восприятия и общения по Э.Берну (родитель, взрослый, ребёнок). Основы транзактного анализа. Закономерности восприятия людьми друг друга: особенности идентификации, эмпатии и рефлексии, каузальной атрибуции. Вербальное и невербальное общение.

Практическое занятие № 22 (2 часа)

Коммуникативная компетентность специалиста сферы услуг

Обучающиеся формулируют требования к коммуникативной компетентности специалиста сферы услуг. Предлагают методы диагностики коммуникативной компетентности при отборе персонала.

Лекции № 14-15 (4 часа)

Конфликтность и стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг

Вопросы и задания:

1. Обзор методов изучения конфликтов и конфликтности. Методика определение стилей поведения в конфликте Томаса К. Доминирующие стратегии конфликтного поведения (метафорический вариант). Опросник К.Леонгарда –Н.Шмишека (акцентуации характера). Стрессоустойчивость у людей разных социотипов и темпераментных особенностей. Исследование «эмоционального выгорания» (В.В.Бойко).

2. Рекомендации по общению с конфликтными личностями.

Практические занятия № 23-25 (6 часов)

Конфликтность и стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг

Вопросы и задания:

Обучающиеся предлагают методы диагностики (программу диагностики) конфликтности и стрессоустойчивости при отборе персонала организации сферы услуг. Обосновывают необходимость и возможность их применения в конкретных ситуациях.

Практическое занятие № 26 (2 часа)

Контрольное мероприятие по разделу 3

5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине

| № п/п | Темы дисциплины | Содержание самостоятельной работы | Продукты деятельности | | |
|-------|--|---|-----------------------|--|-------------------|
| 1 | Эмпирическое исследование как деятельность | Разработайте и реализуйте эмпирическое исследование | Письменная работа | | |
| 2 | Наблюдение как метод психологических исследований | | | | |
| 3 | Эксперимент - основной метод психологических исследований | | | | |
| 4 | Математические методы психологического исследования | | | | |
| 5 | Методы изучения личности и индивидуальных различий | Используя методики социоанализа, определите собственный социотип/социотип одногруппников. | Письменная работа | | |
| 6 | Методики изучения структуры и свойств личности | | | | |
| 7 | Методики изучения мотивов личности | | | | |
| 8 | Исследование индивидуальных различий и коммуникативных особенностей клиентов | | | | |
| 9 | Основы социоанализа | | | | |
| 10 | Использование наблюдения и интервью в социотипировании | | | | |
| 11 | Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности | | | На примере ситуации сервисного взаимодействия спроектируйте управление конфликтами | Письменная работа |
| 12 | Методики изучения эмоций и психических состояний | | | | |
| 13 | Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса услуг | | | | |
| 14 | Конфликтность и | | | | |

| | стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг | | |
|---|--|--|-----------------------|
| Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор | | | |
| № п/п | Темы дисциплины | Содержание самостоятельной работы | Продукты деятельности |
| 1 | Эмпирическое исследование как деятельность | Подготовьте презентацию по методам эмпирического исследования | Письменная работа |
| 2 | Наблюдение как метод психологических исследований | | |
| 3 | Эксперимент - основной метод психологических исследований | | |
| 4 | Математические методы психологического исследования | | |
| 5 | Методы изучения личности и индивидуальных различий | Используя методики изучения личности охарактеризуйте собственные свойства или свойства одноклассника (темперамент, акцентуации, коммуникативные особенности). Составьте рекомендации по работе с подобным клиентом в ситуации сервисного взаимодействия. | Письменная работа |
| 6 | Методики изучения структуры и свойств личности | | |
| 7 | Методики изучения мотивов личности | | |
| 8 | Исследование индивидуальных различий и коммуникативных особенностей клиентов | | |
| 9 | Основы социопсихологии | | |
| 10 | Использование наблюдения и интервью в социотипировании | | |
| 11 | Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности | Используя одну из методик исследования коммуникативных свойств личности дайте характеристику коммуникативных свойств одноклассника. | Письменная работа |
| 12 | Методики изучения эмоций и психических состояний | | |
| 13 | Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса услуг | | |
| 14 | Конфликтность и стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг | | |

5.3. Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему | Издательство, год |
|------|---------------------|--|--|
| Л1.1 | Корецкая И.А. | Психодиагностика [Электронный ресурс]. 978-5-374-00552-3. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90534 . | М.: Евразийский открытый институт, 2011. |
| Л1.2 | Морин Ю.П. | Психодиагностика и коррекция межличностных отношений в группе [Электронный ресурс]. –978-5-504-00085-5. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142228 . | М.: Лаборатория книги, 2012. |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему | Издательство, год |
|------|---------------------|--|-------------------------|
| Л2.1 | | Методология и методы социально-психологического исследования: учебное пособие / сост. М.В. Лукьянова, А.С. Лукьянов; Министерство образования и науки РФ, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Кавказский | Ставрополь: СКФУ, 2016. |

| | | | |
|------|--------------------|--|--|
| | | Федеральный университет». - 152 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483737 | |
| Л2.2 | Мирошниченко, И.В. | Психологический практикум: учебное пособие / И.В. Мирошниченко. - 144 с. - (Конспект лекций. В помощь студенту). - ISBN 978-5-384-00395-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72677 | Москва: А-Приор, 2011. |
| Л2.3 | Сотников, М.А. | Психодиагностика: учебное пособие / М.А. Сотников. - 94 с. - (Конспект лекций. В помощь студенту). - ISBN 978-5-384-00294-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=56367 | Москва: А-Приор, 2010. |
| Л2.4 | Хинканина, А.Л. | Психодиагностика: учебное пособие / А.Л. Хинканина; Поволжский государственный технологический университет. - 80 с.: схем., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1738-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459524 | Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. |
| Л2.5 | Эксакусто, Т.В. | Основы психологии малых групп и управления коллективом: учебное пособие / Т.В. Эксакусто; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. - 210 с.: схем., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9275-1983-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493037 | Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2016. |

6.2 Перечень программного обеспечения

- Acrobat Reader DC
- Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite
- GIMP
- Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month) (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Teams, OneDrive, Yammer, Stream, SharePoint Online).
- Microsoft Windows 10 Education
- XnView
- Архиватор 7-Zip

6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- Базы данных Springer eBooks
- 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ
- СПС «ГАРАНТ-Аналитик»
- СПС «Консультант-Плюс»

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 7.1 | Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт. с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СГСПУ, Письменный стол-4 шт., Парта-2 шт. |
| 7.2 | Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран). |

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксируются основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю. Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах. Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Техники сервисного взаимодействия»

Курс 2 Семестр 4

| Вид контроля | | Минимальное количество баллов | Максимальное количество баллов |
|---|---|-------------------------------|--------------------------------|
| Наименование раздела: «Эмпирическое исследование как деятельность» | | | |
| Текущий контроль по разделу: | | 0 | 10 |
| 1 | Аудиторная работа | 0 | 3 |
| 2 | Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) | 4 | 4 |
| 3 | Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) | 0 | 3 |
| Контрольное мероприятие по разделу | | 12 | 20 |
| Промежуточный контроль | | 16 | 30 |
| Наименование раздела: «Методы изучения личности и индивидуальных различий» | | | |
| Текущий контроль по разделу: | | 0 | 15 |
| 1 | Аудиторная работа | 0 | 3 |
| 2 | Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) | 8 | 8 |
| 3 | Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) | 0 | 4 |
| Контрольное мероприятие по разделу | | 12 | 20 |
| Промежуточный контроль | | 20 | 35 |
| Наименование раздела: «Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса» | | | |
| Текущий контроль по разделу: | | 0 | 15 |
| 1 | Аудиторная работа | 0 | 4 |
| 2 | Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) | 8 | 8 |
| 3 | Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) | 0 | 3 |
| Контрольное мероприятие по разделу | | 12 | 20 |
| Промежуточный контроль | | 20 | 35 |
| Промежуточная аттестация | | | |
| Итого: | | 56 | 100 |

| Виды контроля | Перечень или примеры заданий, критерии оценки и количество баллов | Темы для изучения и образовательные результаты |
|---|---|---|
| Текущий контроль по разделу «Эмпирическое исследование как деятельность» | | |
| 1 | Аудиторная работа | Эмпирическое исследование как деятельность. Наблюдение как метод психологических исследований Эксперимент - основной метод психологических исследований Математические методы психологического исследования Образовательные результаты: Знает: соотношение и связи индивидуальных, субъектных и личностных свойств в структуре индивидуальности. |
| 2 | Самостоятельная работа (обязательные формы) | |
| 3 | Самостоятельная работа (на выбор) | |

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»
 Рабочая программа дисциплины «Техники сервисного взаимодействия»

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | <p>балл.</p> <p>2. Показаны преимущества и недостатки методов исследования, границы их применения – 1 балл.</p> <p>3. Показана возможность использования методов эмпирического исследования в практике сервисолога – 1 балл..</p> | <p>Знает: составляющие социальной коммуникативной компетентности; виды коммуникаций; виды и техники слушания; методики исследования коммуникативных свойств.</p> <p>Умеет: применять методики изучения социальной коммуникативной компетентности.</p> <p>Владеет: методиками исследования коммуникативных свойств личности.</p> |
| Контрольное мероприятие по разделу – 12-20 баллов | <p>1) задание на воспроизведение (8 баллов): тест, 8 вопросов. Каждый правильный вопрос оценивается в 1 балл.</p> <p>2) задание на понимание (12 баллов): на примере практики сервисолога покажите возможность применения эмпирических методов исследования.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1. Приведённая ситуация соответствует заданию – 2 балла.</p> <p>2. Показана возможность применения не менее 3-х методов эмпирического исследования – 3 балла.</p> <p>3. По каждому методу эмпирического исследования определены границы применения – 3 балла.</p> <p>4. Перечислены результаты, которые должны быть в отчёте по проведённому исследованию – 2 балла.</p> <p>Спрогнозирована возможность применения выводов исследования – 2 балла.</p> | <p>Образовательные результаты:</p> <p>Знает: отличительные признаки сервисного взаимодействия в условиях совместной деятельности.</p> <p>Умеет: планировать последовательность действий при осуществлении сервисного взаимодействия.</p> <p>Знает: особенности психологии общения в сфере сервиса; основы социоанализа личности; методы изучения эмоций, эмоционального интеллекта; стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг.</p> <p>Умеет: в учебной ситуации определять стрессоустойчивость на основе индивидуальных и личностных различий; применять методики изучения эмоций и психических состояний.</p> | |
| Промежуточный контроль (количество баллов) | 16 | 30 | |
| Текущий контроль по разделу «Методы изучения личности и индивидуальных различий» | | | |
| 1 | Аудиторная работа | Выполненная практическая работа оценивается в 1 балл. | Темы для изучения: |
| 2 | Самостоятельная работа (обязательные формы) | <p>Пример задания: Используя методики социоанализа, определите собственный социотип/социотип одноклассников.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1. Определение собственного социотипа/социотипа одноклассника подтверждено результатом применения методики – 4 балла.</p> <p>2. Дана краткая характеристика социотипа и его мотивам в ситуации сервисного взаимодействия (ситуация смоделирована) – 4 балла.</p> | <p>Методы изучения личности и индивидуальных различий</p> <p>Методики изучения структуры и свойств личности</p> <p>Методики изучения мотивов личности</p> <p>Исследование индивидуальных различий и коммуникативных особенностей клиентов</p> <p>Основы социоанализа</p> <p>Использование наблюдения и интервью в социотипировании</p> |
| 3 | Самостоятельная работа (на выбор) | <p>Пример задания: Используя методики изучения личности охарактеризуйте собственные свойства или свойства одноклассника (темперамент, акцентуации, коммуникативные особенности). Составьте рекомендации по работе с подобным клиентом в ситуации сервисного взаимодействия.</p> | <p>Образовательные результаты</p> <p>Знает: особенности психологии общения в сфере сервиса; основы социоанализа личности; методы изучения эмоций, эмоционального</p> |

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»
 Рабочая программа дисциплины «Техники сервисного взаимодействия»

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | <p>Критерии оценки:</p> <p>1. Особенности темперамента, коммуникативных свойств, акцентуаций подтверждены результатами реализации методик – 2 балла.</p> <p>2. Рекомендации по обслуживанию клиента в ситуации сервисного взаимодействия составлены с учётом выявленных свойств – 2 балла.</p> | <p>интеллекта; стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг.</p> <p>Умеет: в учебной ситуации определять стрессоустойчивость на основе индивидуальных и личностных различий; применять методики изучения эмоций и психических состояний.</p> |
| Контрольное мероприятие по разделу – 12-20 баллов | <p>Задание на понимание – 20 баллов</p> <p>Спланируйте оценку потребностно-мотивационных характеристик клиента, необходимых для проектирования процессов сервиса описана конкретная ситуация с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вида(ов) деятельности организации – 2 балла; - основных характеристик услуг организации – 2 балла; - особенностей клиентов (целевые 12группы) – 2 балла; - персонала организации, реализующего обслуживание клиентов – 2 балла; <p>обоснована необходимость планирования оценки потребностно-мотивационных характеристик клиента для проектирования процессов сервиса – 2 балла</p> <p>обоснованы, исходя из ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - последовательность этапов работы (постановка цели, выбор инструментов оценки, реализация оценки, интерпретация полученных данных), характеризуя конкретные результаты для каждого этапа – 2 балла; - подбор методик изучения потребностей, мотивов и ценностей, адекватных цели оценки – 2 балла; - описание процедуры реализации оценки, адекватной условиям организации и ситуации – 2 балла; <p>Дана оценка (прогноз) результативности действий специалиста по планированию оценки потребностно-мотивационных характеристик клиента в приведенной ситуации – 4 балла</p> | <p>Знает: отличительные признаки сервисного взаимодействия в условиях совместной деятельности.</p> <p>Умеет: планировать последовательность действий при осуществлении сервисного взаимодействия.</p> | |
| Промежуточный контроль (количество баллов) | 20 | 55 | |
| Текущий контроль по разделу «Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса» | | | |
| 1 | Аудиторная работа | Выполненная практическая работа оценивается в 1 балл. | <p>Темы для изучения:</p> <p>Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности.</p> <p>Методики изучения эмоций и психических состояний</p> <p>Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса услуг</p> <p>Конфликтность и стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг</p> <p>Образовательные результаты:</p> |
| 2 | Самостоятельная работа (обязательные формы) | <p>На примере ситуации сервисного взаимодействия спроектируйте управление конфликтами</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>описана конкретная конфликтная ситуация на предприятии сервиса с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуры конфликта (стороны конфликта, предмет конфликта, образ конфликта, позиции сторон) – 1 балл; - уровня конфликта – 1 балл; - стадии протекания конфликта – 1 балл; <p>обоснована необходимость в данной ситуации осуществления управления конфликтом – 1 балл</p> | |

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»
 Рабочая программа дисциплины «Техники сервисного взаимодействия»

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | <p>обоснованы действия по каждому из перечисленных направлений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбор оптимальной модели поведения в конфликте – 1 балл - определение функций управления конфликтом, адекватных стадии конфликта и выбранной модели поведения – 1 балл; - определение методов управления конфликтом – 1 балл; <p>дана оценка результативности действий специалиста по управлению конфликтом в приведенной ситуации – 1 балл.</p> | <p>Знает: сущность конфликтов и способы их разрешения; организационные методы исследования по Б.Г.Ананьеву: сравнительный, лонгитюдный, комплексный; эмпирические методы исследования; стандартные способы представления и обработки данных и анализа результатов; количественный и качественный анализ данных эмпирического исследования; структуру отчёта о проведённом эмпирическом исследовании; методы математической статистики при обработке данных эксперимента; теории, методики и техники экспериментального исследования психологической индивидуальности; основы социоанализа личности; теории, методики и техники экспериментального исследования психологической индивидуальности; основы социоанализа личности.</p> <p>Умеет: в учебной ситуации находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; применять методы изучения конфликтности и конфликтов; в учебной ситуации применять организационные и эмпирические методы исследования; в учебной ситуации применять методики изучения личности и индивидуальных различий; определять социотип клиента и собственный социотип, понимать мотивы и прогнозировать реакции клиента на основе социотипирования.</p> |
| 3 | Самостоятельная работа (на выбор) | <p>Используя одну из методик исследования коммуникативных свойств личности дайте характеристику коммуникативных свойств одноклассника.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методика соответствует заданию – 1 балл. 2. Приведены результаты использования методики – 2 балла. | |
| | Контрольное мероприятие по разделу – 12-20 баллов | <p>1) задание на понимание – 10 баллов:</p> <p>Спланируйте действия процесса экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента описана конкретная ситуация с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вида(ов) деятельности организации – 1 балл; - основных характеристик услуг организации – 1 балл; - особенностей клиентов (целевые группы) – 1 балл; - персонала организации, реализующего обслуживание клиентов – 1 балл; <p>обоснована необходимость планирования экспресс-оценки коммуникативных свойств клиентов – 1 балл</p> <p>обоснованы, исходя из ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - фиксация цели экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента – 1 балл; - выбор инструментов оценки – 1 балл; - описание процедуры реализации экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента, адекватной условиям организации и ситуации – 1 балл; | <p>Знает: сущность конфликтов и способы их разрешения; организационные методы исследования по Б.Г.Ананьеву: сравнительный, лонгитюдный, комплексный; эмпирические методы исследования; стандартные способы представления и обработки данных и анализа результатов; количественный и качественный анализ данных эмпирического исследования; структуру отчёта о проведённом эмпирическом исследовании; методы математической статистики при обработке данных эксперимента; теории, методики и техники экспериментального исследования психологической индивидуальности.</p> |

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»
 Рабочая программа дисциплины «Техники сервисного взаимодействия»

| | | |
|--|---|---|
| | <p>- формулирование требований к ресурсному обеспечению реализации оценки – 1 балл; дана оценка (прогноз) результативности действий по планированию экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента в приведенной ситуации – 1 балл</p> <p>2) задание на понимание – 10 баллов: Спланируйте эффективную коммуникацию с клиентом в ситуации сервисного взаимодействия описана конкретная ситуация с указанием: - вида(ов) деятельности организации – 1 балл; - основных характеристик услуг организации – 1 балл; - персонала организации – 1 балл; - особенностей клиентов организации (целевые группы) – 1 балл обоснована необходимость проектирования эффективной коммуникации с клиентом – 1 балл обоснованы, исходя из ситуации: - задачи коммуникации – 1 балл; - этапы коммуникации и конкретные результаты для каждого этапа – 1 балл; - выбор формы и методов коммуникации, соответствующий ситуации – 1 балл; - методы (техники) делового общения, адекватные ситуации и формам коммуникации – 1 балл; дана оценка (прогноз) результативности действий по проектированию эффективной коммуникации в приведенной ситуации – 1 балл</p> | <p>индивидуальности; основы социоанализа личности; теории, методики и техники экспериментального исследования психологической индивидуальности; основы социоанализа личности. Умеет: в учебной ситуации находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; применять методы изучения конфликтности и конфликтов; в учебной ситуации применять организационные и эмпирические методы исследования; в учебной ситуации применять методики изучения личности и индивидуальных различий; определять социотип клиента и собственный социотип, понимать мотивы и прогнозировать реакции клиента на основе социотипирования.</p> |
| Промежуточный контроль (количество баллов) | 56 | 100 |
| Промежуточная аттестация | Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине | |