

Документ подписан электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 21.06.2021

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b73a9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

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-621Сз(4гбм)
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 216
в том числе: Виды контроля в семестрах:
экзамен 4

аудиторные занятия 20
самостоятельная работа 187
часы на контроль 9

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	4(2.2)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	8	8	8	8
Практические	12	12	12	12
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	20	20	20	20
Контактная работа	20	20	20	20
Сам. работа	187	187	187	187
Часы на контроль	9	9	9	9
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. Утвержден 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 31.08.2020 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 25.08.2020 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, 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.

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. Наблюдение, эксперимент - как методы психологических исследований /Лек/	4	2	1
1.2	Эмпирическое исследование как деятельность /Ср/	4	10	0
1.3	Наблюдение как метод психологических исследований /Пр/	4	2	0

1.4	Наблюдение как метод психологических исследований /Ср/	4	12	0
1.5	Эксперимент - основной метод психологических исследований /Пр/	4	2	1
1.6	Эксперимент - основной метод психологических исследований /Ср/	4	12	0
1.7	Математические методы психологического исследования /Ср/	4	9	0
Раздел 2. Методы изучения личности и индивидуальных различий				
2.1	Методики изучения структуры и свойств личности, индивидуальных различий /Лек/	4	2	1
2.2	Методики изучения мотивов, структуры и свойств личности /Пр/	4	2	1
2.3	Методы изучения личности и индивидуальных различий /Ср/	4	10	0
2.4	Методики изучения структуры и свойств личности /Ср/	4	16	0
2.5	Методики изучения мотивов личности /Ср/	4	16	0
2.6	Исследование индивидуальных различий и коммуникативных особенностей клиентов /Ср/	4	16	0
2.7	Основы социоанализа. Использование наблюдения и интервью в социотипировании /Лек/	4	2	0
2.8	Основы социоанализа, наблюдения и интервью в социотипировании /Пр/	4	2	1
2.9	Основы социоанализа /Ср/	4	16	0
2.10	Использование наблюдения и интервью в социотипировании /Ср/	4	14	0
Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса				
3.1	Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности. Конфликтность и стрессоустойчивость /Лек/	4	2	1
3.2	Методики изучения коммуникативных свойств личности, эмоций и психических состояний /Пр/	4	2	1
3.3	Коммуникативная компетентность, конфликтность и стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг /Пр/	4	2	1
3.4	Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности /Ср/	4	12	0
3.5	Методики изучения эмоций и психических состояний /Ср/	4	12	0
3.6	Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса услуг /Ср/	4	16	0
3.7	Конфликтность и стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг /Ср/	4	16	0
	Экзамен /Экз/	4	9	0

5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

4 семестр, 4 лекции, 6 практических занятий

Раздел 1. Эмпирическое исследование как деятельность

Лекция № 1 (2 часа)

Эмпирическое исследование как деятельность. Наблюдение, эксперимент - как методы психологических исследований
 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.
5. Наблюдение и эксперимент как общенаучные методы исследования. Наблюдение и другие описательные методы исследования (опрос, анализ процесса и продуктов деятельности, биографический методы).
6. 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.
7. 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, лонгитудинальный, комплексный.

Практическое занятие № 1 (2 часа)

Наблюдение как метод психологических исследований

Вопросы и задания:

Обучающиеся определяют основные составляющие эмпирического исследования. На примере конкретной ситуации формулируют гипотезу, цель, задачи исследования. Планируют содержание этапов эмпирического исследования. Составляют программу наблюдения с учетом специфики метода и конкретной ситуации (задаётся самими обучающимися).

Практическое занятие № 2 (2 часа)

Эксперимент – основной метод психологических исследований

Вопросы и задания:

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

Раздел 2. Методы изучения личности и индивидуальных различий

Лекция № 2 (2 часа)

Методики изучения структуры и свойств личности, 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).
3. Типологический и факторный подходы к исследованию структуры личности. 16-факторный личностный опросник Р.Б.Кеттелла (16-PF). Социальная и профессиональная направленность личности.

Практическое занятие № 3 (2 часа)

Методики изучения мотивов, структуры и свойств личности

Вопросы и задания:

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

Лекция № 3 (2 часа)

Основы социопсихологии. Использование наблюдения и интервью в социотипировании

Вопросы и задания:

1. Появление социопсихологии (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.
4. 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).
5. Социально-психологический, психологический и сущностной уровень самопроявления человека. Феномен «маски» личности.
6. Знаково-символический, информационно-психологический и сознательный компоненты общения
7. Коммуникативные особенности социотипов.

Практическое занятие № 4 (2 часа)

Основы социопсихологии, наблюдения и интервью в социотипировании

Вопросы и задания:

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

Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса

Лекция № 4 (2 часа)

Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности. Конфликтность и стрессоустойчивость

Вопросы и задания:

1. Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК). Исследование коммуникативно-характерологических тенденций Т. Лири. Диагностика уровня эмпатийности Юсупова И.М.
2. Обзор методов изучения конфликтов и конфликтности. Методика определения 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).
3. Рекомендации по общению с конфликтными личностями.

Практическое занятие № 5 (2 часа)

Методики изучения коммуникативных свойств личности, эмоций и психических состояний

Вопросы и задания:

Обучающиеся определяют, как можно реализовать экспресс-диагностику коммуникативных свойств личности. Работают с методиками изучения эмоций и психических состояний. Определяют, как можно реализовать экспресс-диагностику эмоций и психических состояний.

Практическое занятие № 6 (2 часа)

Коммуникативная компетентность, конфликтность и стрессоустойчивость специалиста сферы услуг

Вопросы и задания:

Обучающиеся формулируют требования к коммуникативной компетентности специалиста сферы услуг. Предлагают методы диагностики коммуникативной компетентности при отборе персонала. Предлагают методы диагностики (программу диагностики) конфликтности и стрессоустойчивости при отборе персонала организации сферы услуг. Обосновывают необходимость и возможность их применения в конкретных ситуациях.

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 одногруппника (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 социоанализа		
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 одногруппника.	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 федеральный университет». - 152 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483737	Ставрополь: СКФУ, 2016.
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

Видконтроля		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	Темы для изучения: Эмпирическое исследование как деятельность. Наблюдение, эксперимент - как методы психологических исследований Наблюдение как метод психологических исследований Эксперимент - основной метод психологических исследований Математические методы психологического исследования Образовательные результаты: Знает: соотношение и связи индивидуальных, субъектных и
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>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>личностных свойств в структуре индивидуальности.</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>Методики изучения структуры и свойств личности, индивидуальных различий</p> <p>Методики изучения мотивов, структуры и свойств личности</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. Использование наблюдения и интервью в социотипировании</p> <p>Основы социоанализа, 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>Критерии оценки:</p> <p>1. Особенности темперамента, коммуникативных свойств, акцентуаций</p>	<p>Образовательные результаты</p> <p>Знает: особенности психологии общения в сфере сервиса; основы социоанализа личности; методы</p>

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

		<p>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>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>
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 1 группы) – 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), характеризующая 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. Конфликтность и стрессоустойчивость личности. Методики изучения коммуникативных свойств личности, эмоций и психических состояний</p> <p>Коммуникативная компетентность, конфликтность и стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг</p> <p>Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности</p> <p>Методики изучения эмоций и психических состояний</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: - 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; дана оценка результативности действий специалиста по управлению конфликтом в приведенной ситуации – 1 балл.</p>	<p>Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса услуг Конфликтность и стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг</p> <p>Образовательные результаты: 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>
3	Самостоятельная работа (на выбор)	<p>Используя одну из методик исследования коммуникативных свойств личности дайте характеристику коммуникативных свойств одноклассника.</p> <p>Критерии оценки: 1. Методика соответствует заданию – 1 балл. 2. Приведены результаты использования методики – 2 балла.</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>
	Контрольное мероприятие по разделу – 12-20 баллов	<p>1) задание на понимание – 10 баллов: Спланируйте действия процесса экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента описана конкретная ситуация с указанием: - 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; обоснована необходимость планирования экспресс-оценки коммуникативных свойств клиентов – 1 балл обоснованы, исходя из ситуации: - фиксация цели экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента – 1 балл; - выбор инструментов оценки – 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</p>

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

	<p>- описание процедуры реализации экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента, адекватной условиям организации и ситуации – 1 балл; - 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>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	