Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМР и качеству образования
Дата подписания: 26.03.2024 15:52:18
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

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 "СЕРВИСНЫЙ"
Техники сервисного взаимодействия
рабочая программа дисциплины (модуля)

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

Учебный план ФЭУС-б22ФСо(4г)
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 216
в том числе:

аудиторные занятия 84
самостоятельная работа 132

Виды контроля в семестрах:
экзамен 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	**4(2.2)**		Итого	
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	32	32	32	32
Практические	52	52	52	52
В том числе инт.	18	18	18	18
Итого ауд.	84	84	84	84
Контактная работа	84	84	84	84
Сам. работа	132	132	132	132
Итого	216	216	216	216

Программусоставил(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).

Рабочаяпрограммадисциплины

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): «Финансовый сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 24.09.2021 протокол № 2

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 26.08.2021 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:
08 Финансы и экономика;
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 (финансово-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 индивидных, 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, лонгитюдинальный, 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	1
1.3	Эмпирическое исследование как деятельность /Ср/	4	6	0
1.4	Наблюдение как метод психологических исследований /Лек/	4	2	1

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	1
1.9	Эксперимент - основной метод психологических исследований /Ср/	4	8	0
1.10	Математические методы психологического исследования /Лек/	4	2	1
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	1
2.3	Методы изучения личности и индивидуальных различий /Ср/	4	8	0
2.4	Методики изучения структуры и свойств личности /Лек/	4	2	1
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	1
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	1
2.12	Исследование индивидуальных различий и коммуникативных особенностей клиентов /Ср/	4	12	0
2.13	Основы социоанализа /Лек/	4	2	1
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	1
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	1
3.2	Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности /Пр/	4	4	0
3.3	Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности /Ср/	4	8	1
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	1
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 стрессоусстойчивость специалиста в области сервиса услуг /Лек/	4	4	2
3.10	Конфликтность и стрессоусстойчивость специалиста в области сервиса услуг /Пр/	4	6	0
3.11	Конфликтность и стрессоусстойчивость 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). Сравниваются 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

Вопрсоы 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 трансактного анализа. Закономерности восприятия людьми друг друга: особенности индентификации, 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 стрессоусстойчивость 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 стрессоусстойчивость 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		

	стрессоусстойчивость 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 стрессоусстойчивость 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. Рекомендуемаялитература

6.1.1. Основнаялитература

	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. Дополнительнаялитература

	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	Ставрополь: СКФУ, 2016.

		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).
- 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 удается 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.

Приложение

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	Выполненная практическая работа оценивается в 1 балл.	Эмпирическое исследование как деятельность. Наблюдение как метод психологических исследований Эксперимент - основной метод психологических исследований Математические методы психологического исследования Образовательные результаты: Знает: соотношение и связи индивидных, субъектных и личностных свойств в структуре индивидуальности.
2	Самостоятельная работа (обязательные формы)	Разработайте и реализуйте эмпирическое исследование. Критерии оценки: 1. Сформулирована цель исследования – 1 балл. 2. Составлен план исследования – 1 балл. 3. Реализация исследования позволяет достичь запланированной цели – 1 балл. 4. Оформлен протокол эмпирического исследования – 1 балл.	
3	Самостоятельная работа (на выбор)	Подготовьте презентацию по методам эмпирического исследования Критерии оценки: 1. Методы эмпирического исследования представлены полно и последовательно – 1	

		балл. 2. Показаны преимущества и недостатки методов исследования, границы их применения – 1 балл. 3. Показана возможность использования методов эмпирического исследования в практике сервисолога – 1 балл..	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.
Контрольное мероприятие по разделу – 12-20 баллов		1) задание на воспроизведение (8 баллов): тест, 8 вопросов. Каждый правильный вопрос оценивается в 1 балл. 2) задание на понимание (12 баллов): на примере практики сервисолога покажите возможность применения эмпирических методов исследования. Критерии оценки: 1. Приведённая ситуация соответствует заданию – 2 балла. 2. Показана возможность применения не менее 3-х методов эмпирического исследования – 3 балла. 3. По каждому методу эмпирического исследования определены границы применения – 3 балла. 4. Перечислены результаты, которые должны быть в отчёте по проведённому исследованию – 2 балла. Спрогнозирована возможность применения выводов исследования – 2 балла.	Образовательные результаты: Знает: отличительные признаки сервисного взаимодействия в условиях совместной деятельности. Умеет: планировать последовательность действий при осуществлении сервисного взаимодействия. 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.
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: Методы изучения личности и индивидуальных различий Методики изучения структуры и свойств личности Методики изучения мотивов личности Исследование индивидуальных различий и коммуникативных особенностей клиентов Основы социоанализа Использование наблюдения и интервью в социотипировании Образовательные результаты Знает: особенности психологии общения в сфере сервиса; основы социоанализа личности; методы изучения эмоций, эмоционального
2	Самостоятельная работа (обязательные формы)	Пример задания: Используя методики социоанализа, определите собственный социотип/социотип одногруппников. Критерии оценки: 1. Определение собственного социотипа/социотипа одногруппника подтверждено результатом применения методики – 4 балла. 2. Дана краткая характеристика социотипа и его мотивам в ситуации сервисного взаимодействия (ситуация смоделирована) – 4 балла.	
3	Самостоятельная работа (на выбор)	Пример задания: 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.	

		Критерии оценки: 1. Особенности темперамента, коммуникативных свойств, акцентуаций подтверждены результатами реализации методик – 2 балла. 2. Рекомендации по обслуживанию клиента в ситуации сервисного взаимодействия составлены с учётом выявленных свойств – 2 балла.	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.
Контрольное мероприятие по разделу – 12-20 баллов		Задание на понимание – 20 баллов Спланируйте оценку потребностно-мотивационных характеристик клиента, необходимых для проектирования процессов сервиса описана конкретная ситуация с указанием: - 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; обоснована необходимость планирования оценки потребностно-мотивационных характеристик клиента для проектирования процессов сервиса – 2 балла обоснованы, исходя из ситуации: - 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; Дана оценка (прогноз) результативности действий специалиста по планированию оценки потребностно-мотивационных характеристик клиента в приведенной ситуации – 4 балла	Знает: отличительные признаки сервисного взаимодействия в условиях совместной деятельности. Умеет: планировать последовательность действий при осуществлении сервисного взаимодействия.
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.	Темы для изучения: Эмпирическое исследование коммуникативных свойств личности. Методики изучения эмоций и психических состояний Коммуникативная компетентность специалиста в области сервиса услуг Конфликтность и стрессоусстойчивость специалиста в области сервиса услуг Образовательные результаты:
2	Самостоятельная работа (обязательные формы)	На примере ситуации сервисного взаимодействия спроектируйте управление конфликтами Критерии оценки: описана конкретная конфликтная ситуация на предприятии сервиса с указанием: - структуры конфликта (стороны конфликта, предмет конфликта, образ конфликта, позиции сторон) – 1 балл; - уровня конфликта – 1 балл; - стадии протекания конфликта – 1 балл; обоснована необходимость в данной ситуации осуществления управления конфликтом – 1 балл	

		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.	Знает: сущность конфликтов и способы их разрешения; организационные методы исследования по Б.Г.Ананьеву: сравнительный, лонгитюдинальный, 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.
3	Самостоятельная работа (на выбор)	Используя одну из методик исследования коммуникативных свойств личности дайте характеристику коммуникативных свойств одногруппника. Критерии оценки: 1. Методика соответствует заданию – 1 балл. 2. Приведены результаты использования методики – 2 балла.	
Контрольное мероприятие по разделу – 12-20 баллов		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; - описание процедуры реализации экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента, адекватной условиям организации и ситуации – 1 балл;	Знает: сущность конфликтов и способы их разрешения; организационные методы исследования по Б.Г.Ананьеву: сравнительный, лонгитюдинальный, 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

	- 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 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	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.
Промежуточный контроль (количество баллов)	**56**	**100**
Промежуточная аттестация	Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине	