МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук математики и технологии

Кафедра теории и методики профессионального образования,

сервиса и технологий

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

по дисциплине «**Психология сервиса**»

для направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

профиль «Социально-культурный сервис»

код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) – 2 зачетные единицы.

Форма текущего контроля в семестре – контрольная работа, реферат.

Курсовая работа - нет

Форма промежуточного контроля в семестре – зачет

**Краткое содержание курса**

Перечень изучаемых разделов, тем дисциплины (модуля).

1. Предмет и задачи психологии сервиса. Роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов.
2. Психология личности и её направленность.
3. Проявление индивидуальных особенностей личности в поведении, деятельности и общения.
4. Мотивация трудовой деятельности. Мотивация поведения. Иерархия потребностей.
5. Психологические методы оценки персонала.
6. Установление межличностного общения как фактор построения эффективной коммуникации. Коммуникативные основы работы сотрудников сервиса.
7. Руководство и лидерство. Основные понятия психологического компонента управления в сфере сервиса.
8. Проблема использования методов психологического воздействия на потребителей.

**Форма текущего контроля**

**Контрольная работа № 1.**

Контрольная работа состоит из двух частей. *Список тем:*

1. Благоприятный психологический климат.
2. Хорошее впечатление о менеджере.
3. Доверие у клиента (раппорт, конгруэнтность).
4. Типы клиентов (по темпераменту, поведению, виду принятия решений и др.).
5. Типология потенциальных клиентов по В.А. Квартальнову.

***Часть первая.*** Вопросы 1-3 оформляются в виде краткого конспекта с указанием источника, на который опирались при подготовке. Источники должны быть авторитетными (исключить анонимные страницы интернет-сайтов, не имеющие авторов, даты публикации; использовать учебники, монографии, статьи из сборников с указанием автора и года издания).

***Часть вторая.*** Включает вопросы 4,5 и оформляется в виде таблицы. Необходимо самостоятельно изучить темы, сделать по ним аналитические выводы, сведенные в одну таблицу.

*Образец таблицы:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Название типа клиента | Типы клиентов (по темпераменту, поведению, виду принятия решений и др.). | Типология потенциальных клиентов по В.А. Квартальнову. | Выводы: общее, отличительное, уточнения, |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

**Контрольная работа №2**

Написание и подготовка реферата с презентацией должно отвечать следующим требованиям:

***Требования к реферату***

1. Соблюдение формальных требований к реферату.

2. Грамотное и полное раскрытие темы.

3. Самостоятельность в работе над рефератом (использование готовых рефератов из сети Интернет запрещается).

4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.

5. Умение работать с периодической литературой, электронными образовательными ресурсами.

6. Умение обобщать, делать выводы.

7. Умение оформлять библиографический список к реферату в соответствии с требованиями ГОСТ.

8. Соблюдение требований к оформлению реферата в соответствии с методической инструкцией ЗабГУ «Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации».

9. Умение кратко изложить основные положения реферата при его защите.

10. Иллюстрация защиты реферата презентацией.

***Формальные требования к реферату***

* Объем реферата должен составлять от 10-12 страниц машинописного текста. К тексту предъявляются следующие технические требования, приведенные в методической инструкции ЗабГУ «Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации».
* Текстовый процессор: Microsoft Word (OpenOffice Writer).
* Шрифт «Times New Roman», кегль – 14.
* Язык – русский.
* Отступ абзаца: Слева – 0; Справа – 0; Первая строка – 1,25 см.
* Интервал абзаца: Перед – 0; После – 0; Межстрочный интервал – полуторный.
* Текст статьи: форматирование – по ширине.
* Размер страницы – А4, ориентация листа – «книжная» (альбомная категорически не допускается).
* Титульный лист приводится в приложении к методической инструкции ЗабГУ «Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации».

***Темы рефератов:***

1. Развлечения в жизни человека (основные определения, характеристики процесса развлечения).
2. Эволюция развлекательной индустрии под влиянием особенностей психологии клиента.
3. Психологические особенности анимации (спортивная анимация).
4. Психологические особенности анимации (пляжная анимация).
5. Психологические особенности анимации (гостиничная анимация).
6. Психологические особенности анимации (культурно-досуговая анимация).
7. Психологические аспекты азартных игр.
8. Психология конфликта с клиентом.
9. Психология общения с клиентом: технологии убеждения.
10. Психология общения с клиентом: технологии привлечения внимания.
11. Императивный тип межличностного общения с клиентом: механизм, назначение, формула.
12. Манипулятивный тип межличностного общения с клиентом: механизм, назначение, формула.
13. Диалогический тип межличностного общения с клиентом: механизм, назначение, формула.

***Критерии и шкала оценивания рефератов***

|  |  |
| --- | --- |
| *Оценка* | *Критерий оценки* |
| «зачтено»,  15-13 баллов: | выбор узко-направленной, редкой темы по конкретному предприятию; написание реферата с использованием архивных или музейных материалов, использование литературы из ведомственных библиотек и книгохранилищ, а также материалов периодики (газет, журналов, ежегодников) полнота и глубина приводимой информации; соответствие приводимой информации заявленному плану реферата; аккуратное и правильное оформление реферата; наличие самостоятельных суждений или даже анализа информации; наличие приложения к реферату из редких фотографий, карт, рисунков, статистических таблиц; наличие списка литературы, оформленной по требованиям ГОСТ Р 7.0.8; технически безукоризненное оформление в соответствии с методической инструкцией ЗабГУ «Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации»; |

|  |  |
| --- | --- |
| «зачтено»,  12-9 баллов | выбор темы реферата из предложенных по списку либо на интересующую студента тему; широкое использование при написании реферата научной и научно-популярной литературы, сборников изданных документов; полнота и глубина приводимой информации; соответствие приводимой информации заявленному плану реферата; недостаток в работе личного мнения автора или самостоятельных суждений; наличие списка литературы, оформленной по требованиям ГОСТ Р 7.0.8; наличие несущественных погрешностей в оформлении реферата от методической инструкции ЗабГУ «Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации»; |
| «зачтено»,  8-5 баллов | выбор стандартной (наименее трудоемкой) темы реферата из предложенных в списке; ощущаемый недостаток в источниках информации; написание реферата с широким привлечением учебников, в том числе школьных; формальный подход к ряду проблем темы реферата; нарушение логических связей между разделами реферата (непродуманный план); уход от поставленной проблемы или неполное ее раскрытие; отсутствие какой-либо части реферата либо неправильное написание заключения или введения; список литературы, оформлен с нарушениями требований ГОСТ Р 7.0.2; нарушение требований оформления; |
| *«не зачтено», 4 балла и менее* | выбор стандартной (наименее трудоемкой) темы реферата из предложенных в списке; небрежное оформление реферата («рубленый текст», неровные поля); написание реферата только с использованием ресурсов Интернета; точное дублирование информации из другого реферата; поверхностный характер приводимой информации; небрежное составление плана или его отсутствие; наличие в тексте признаков того, что реферат написан другим человеком. |

*Структура реферата*

*Реферат содержит:*

Титульный лист, в котором указывается:

Наименование министерства вуза, факультета, кафедры;

Название темы курсовой работы, сведения об исполнителе – Ф.И.О. студента, номер группы, подпись (см. методические инструкции ЗабГУ «Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации»).

Сведения о научном руководителе – Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание.

Наименование места и года выполнения.

Реферат выполняется в несколько этапов:

1. Подбор темы.
2. Составление плана по выбранной теме и согласование с руководителем.
3. Подбор и изучение литературы в соответствии с выбранной темой.
4. Написание и оформление реферата в соответствии с предъявляемыми требованиями.
5. Рецензирование работы преподавателем.
6. Подготовка к защите и защита работы.

Реферат может состоять из трех параграфов, каждый из которых начинается с новой страницы.

Введение характеризует актуальность и значимость темы, степень ее разработанности в отечественной и мировой теории и практике; цели и задачи; методы сбора и обработки информации; обоснование выбора использованных литературных источников; краткое содержание параграфов основной части работы. Объем введения составляет 1-1,5 страниц.

В первом параграфе следует представить теоретическую часть с анализом специальной литературы согласно заявленной теме. Тут необходимо изложить современное состояние изучаемого вопроса, анализ и сравнительная оценка различных подходов к решению поставленной проблемы разными авторами. В тексте необходимо отразить полноту и достоверность информации, должна быть логичность структуры, соблюдаться композиционная целостность и аргументированность выводов. В конце параграфа необходимо сделать выводы.

Во втором и третьем параграфах должна быть представлена практическая часть исследования с собственными выводами, заключениями, предположениями и их обоснованиями, а также по возможности с анализом деятельности предприятий сферы услуг и туризма. В конце необходимо сделать выводы, свидетельствующие об умении студента анализировать состояние организации сервисной деятельности предприятия.

Заключение. В заключении раскрывается значимость рассмотренных вопросов для практики, приводятся главные выводы, характеризующие кратко итоги проделанной работы. Излагаются предложения и рекомендации по внедрению полученных результатов и дальнейшему развитию темы. Сделанные студентами выводы в заключении свидетельствуют об умении анализировать состояние сервисной деятельности на предприятиях сферы услуг и туризма, на основании приобретенных теоретических знаний по общепрофессиональным дисциплинам и действующих законодательных, нормативных документов, стандартов и других материалов. Объем заключения составляет 1-1,5 страницы.

Реферат должен сопровождаться презентацией, сделанной в соответствии с правилами использования корпоративного стиля ЗабГу, размещенными на сайте по ссылке <http://zabgu.ru/php/page.php?query=firmenny%27j_stil%27>.

Порядок защиты реферата

Выполненный реферат представляется руководителю в день его защиты. Защита реферата включает доклад студента, в докладе студент освещает актуальность социальную значимость темы, цель и задачи, объект и предмет работы. *В докладе должна быть раскрыта сущность проблемы и определен свой вклад в ее решение, также в работе подводятся итоги и перспективы работы над данной темой.*

Порядок обсуждения курсовой работы предусматривает ответы студентов на вопросы. Решение об оценке принимается преподавателем самостоятельно и в тот же день, когда прошла защита.

Студент может предложить свою тему и план выполнения реферат, если тема связана с психологией сервиса.

Темы индивидуальных заданий с презентацией к семинарам.

Семинар 1. Проявление индивидуальных особенностей личности в поведении, деятельности и общения. Благоприятный психологический климат. Человеческий фактор в работе с клиентом.

Семинар 2. Деловой этикет в социально-культурном сервисе. Деловой этикет в телефонных разговорах. Способы устранения возражений. Техники внушения. Психодиагностика клиента.

**Семинар 3.** Защита реферата

**Зачет**

**5 семестр**

Перечень примерных вопросов для подготовки к зачету.

1. Предмет и задачи психологии сервиса.
2. Роль психических явлений в обслуживающей деятельности работников контактной зоны и потребительской деятельности клиентов.
3. Психология личности и её направленность.
4. Проявление индивидуальных особенностей личности в поведении, деятельности и общения.
5. Мотивация трудовой деятельности.
6. Мотивация поведения.
7. Иерархия потребностей.
8. Психологические методы оценки персонала.
9. Установление межличностного общения как фактор построения эффективной коммуникации.
10. Коммуникативные основы работы сотрудников сервиса.
11. Психологические механизмы формирования групповой динамики.
12. Руководство и лидерство.
13. Основные понятия психологического компонента управления в сфере сервиса.
14. Проблема использования методов психологического воздействия на потребителей.
15. Человеческий фактор в работе с клиентом.
16. Благоприятный психологический климат.
17. Хорошее впечатление о менеджере.
18. Доверие у клиента.
19. Психодиагностика клиента.
20. Типы клиентов.
21. Внутреннее состояние клиента.
22. Психология влияния.
23. Приемы привлечения внимания.
24. Способы ускорения продаж.
25. Прием и выявление потребностей.
26. Психологический контакт.
27. Умение слушать.
28. Техники внушения
29. Способы устранения возражений.
30. Деловой этикет в социально-культурном сервисе.
31. Психологические приемы этикета.
32. Деловой этикет в телефонных разговорах.
33. Психология имиджа сервисного предприятия.
34. Психология конфликта в сервисе.
35. Психологические аспекты отдыха.
36. Психология гостеприимства.
37. Психология лидерства как основа эффективности менеджмента.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

***Печатные издания***:

1. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учеб. пособие / Барышева Анна Дмитриевна, Матюхина Юлия Алексеевна, Шередер Наталья Геннадьевна. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2006. - 256 с.
2. Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2016. 147 с.

***Издания из ЭБС:***

1. Коноваленко, М.Ю. Психология общения : Учебник / Коноваленко Марина Юрьевна; Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 468 с. <https://www.biblio-online.ru/book/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D>
2. Рамендик, Д.М. Психология делового общения : Учебник и практикум / Рамендик Дина Михайловна; Рамендик Д.М. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 258 с. <https://www.biblio-online.ru/book/CD7B82DC-01C3-4470-A822-B058377C763F>
3. Чернышова, Л.И. Этика, культура и этикет делового общения : Учебное пособие / Чернышова Лидия Ивановна; Чернышова Л.И. - Computer data. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 161 с. <https://www.biblio-online.ru/book/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598>

***Дополнительная литература***

***Печатные издания:***

1. Чудновский А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учеб. пособие / Чудновский Алексей Данилович, Жукова Марина Александровна. - Москва: Федеральное агенство по туризму, 2014. - 304 с.

***Издания из ЭБС***

1. Васильева И.В. Психодиагностика [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.В. Васильева. — 2-е изд., стер. — М.: ФЛИНТА, 2013. 252 с. — Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785976517110-SCN0000/000.html>
2. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785976514157-SCN0000/000.html>
3. **Перечень программного обеспечения**

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы\***

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<http://www.trmost.com/> Электронно-библиотечная система «Троицкий мост

<http://www.classs.ru/library/> Электронная библиотека учебного центра «Бизнес-класс»

Преподаватель: доцент кафедры ТМПОСиТ Алёшкина Т.В.

Заведующий кафедрой ТМПОСиТ Мелихова М.И.