МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан
физико-математического
факультета
Н.Б. Федорова
«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Уровень основной профессиональной образовательной программы: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Сервис в индустрии моды и красоты

Форма обучения: очная

Сроки освоения ОПОП: 4 года (нормативный)

Факультет: физико-математический

Кафедра: общей психологии

Рязань, 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Психология сервисной деятельности» является формирование у студентов компетенций в области психологических и социально-психологических основ сервисной деятельности.

.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Учебная дисциплина Б1.Б.8 «Психология сервисной деятельности» относится к базовой части Блока 1.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины*:* дисциплины общего образования, русский язык, литература, обществознание, биология.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: сервисология, сервисная деятельность, психодиагностика, психологический практикум, маркетинг в сервисе.

2.4 **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающих общекультурных (ОК) (общепрофессиональных- ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть (навыками)
1	2	3	4	5	6
1.	**ОК-1**	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	- знать основные составляющие культуры (способность потимального использования интеллектуальных знаний, научных достижений человечества, логическую последовательность мышления, целенаправленность на решение актуальных проблем и задач; - основные законы развития современной социальной и культурной среды; - основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении	- использовать основные законы развития современной социальной и культурной среды для решения теоретических и прикладных задач профессиональной деятельности; - использовать социогуманитарные и философские знания для решения проблем сервисной деятельности - использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении профессиональных задач в области сервисной деятельности.	- системой научных знаний об окружающем мире для решения профессиональных задач в области сервисной деятельности; - методами социальных, гуманитарных и экономических наук для решения профессиональных задач в области сервисной деятельности.

			профессиональных задач в области сервисной деятельности.		
2.	**ПК-9**	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	- внутреннюю и внешнюю структуру сервисной деятельности; - содержание сервисной деятельности; - социально-психологическую характеристику типа личности профессионала, осуществляющего сервисную деятельность;	Осуществлять анализ внутренней и внешней структуры сервисной деятельности.	Методами анализа потребителя и сервисной деятельности.
3.	**ПК-11**	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	- типы личности потребителя; - основы взаимодействия сервисодателя и потребителя товаров и услуг; - основы делового общения.	- осуществлять анализ психологических особенностей потребителей услуг; - осуществлять процесса взаимодействия с клиентом.	- владеть методами организации эффективного взаимодействия с потребителем услуг; - методами решения конфликтных ситуаций.

2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
ПСИХОЛОГИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ					
Целями освоения учебной дисциплины «Психология сервисной деятельности» является формирование у студентов компетенций в области психологических и социально-психологических основ сервисной деятельности.					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общекультурные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-1	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	Знать: - знать основные составляющие культуры (способность потимального использования интеллектуальных знаний, научных достижений человечества, логическую последовательность мышления, целенаправленность на решение актуальных проблем и задач; - основные законы развития современной социальной и культурной среды; - основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении профессиональных задач в области сервисной деятельности. Уметь: - использовать основные законы развития современной	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	- реферат -ИДЗ - экзамен	ПОРОГОВЫЙ Называть, характеризировать основные составляющие культуры мышления, основные законы развития современной социальной и культурной среды ПОВЫШЕННЫЙ Владеть культурой мышления, системой научных знаний об окружающем мире для решения профессиональных задач в области сервисной деятельности

		социальной и культурной среды для решения теоретических и прикладных задач профессиональной деятельности; - использовать социогуманитарные и философские знания для решения проблем сервисной деятельности; - использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении профессиональных задач в области сервисной деятельности. Владеть: - системой научных знаний об окружающем мире для решения профессиональных задач в области сервисной деятельности; - методами социальных, гуманитарных и экономических наук для решения профессиональных задач в области сервисной деятельности.			
Профессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические	Знать: - внутреннюю и внешнюю структуру сервисной деятельности; - содержание сервисной	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения	- тестирование; -реферат -ИДЗ -экзамен	ПОРОГОВЫЙ Описывать, распознавать и объяснять внутреннюю и внешнюю структуру сервисной деятельности

	особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	деятельности; - социально-психологическую характеристику типа личности профессионала, осуществляющего сервисную деятельность; Уметь: Осуществлять анализ внутренней и внешней структуры сервисной деятельности. Владеть: Методами анализа потребителя и сервисной деятельности.	новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.		ПОВЫШЕННЫЙ применять методы анализа потребителя и сервисной деятельности
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать: - типы личности потребителя; - основы взаимодействия сервисодателя и потребителя товаров и услуг; - основы делового общения. Уметь: - осуществлять анализ психологических особенностей потребителей услуг; - осуществлять процесса взаимодействия с клиентом. Владеть: - владеть методами организации эффективного взаимодействия с потребителем услуг; - методами решения конфликтных ситуаций.	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	- тестирование; -реферат -ИДЗ -экзамен	ПОРОГОВЫЙ - осуществлять анализ психологических особенностей потребителей услуг ПОВЫШЕННЫЙ - владеть методами организации эффективного взаимодействия с потребителем услуг; - способами решения конфликтных ситуаций

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры № 1 часов
1		2	3
1.Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		**54**	**54**
В том числе:			
Лекции (Л)		18	18
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)		36	36
Лабораторные работы (ЛР)			
2.Самостоятельная работа студента (всего)		**54**	**54**
В том числе		-	-
СРС в семестре:			
Курсовая работа	КП		
	КР		
Другие виды СРС:		-	-
Работа с монографиями		8	8
Выполнение заданий при подготовке к тестированию		3	3
Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям		9	9
Работа со справочными материалами		8	8
Изучение и конспектирование литературы		17	17
Выполнение индивидуальных домашних заданий		3	3
Подготовка рефератов		6	6
СРС в период сессии			
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	**36**	**36**
	экзамен (Э)		
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	**144**	**144**
	зач. ед.	**4**	**4**

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
1.	1.	Социально-психологические составляющие сервисной деятельности	Психология сервисной деятельности как область знания и образовательная дисциплина. Внутренняя структура сервисной деятельности, или анализ ее социально-психологической составляющей (потребности, мотивы, цели субъектов деятельности). Содержание сервисной деятельности. Социально-психологические типы личности профессионала, осуществляющего сервисную деятельность (эмоционально-аффективная, ценностно-смысловая сферы). Психология потребителя. Типы личности потребителя. Социально-психологические основы управления процессом непосредственного взаимодействия с клиентом.
	2.	Психологический анализ внешней структуры сервисной деятельности	Стратегии ориентация на клиента как эффективный способ организации взаимодействия с потребителем услуг. Психология восприятия качества услуг. Психология социального влияния.
	3.	Психология взаимодействия сервисодателя и потребителя	Психология общения (делового общения). Понятие и содержание коммуникативной компетентности сервисодателя. Особенности непосредственного контакта с потребителем.

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости *(по неделям семестрам)*
			Л	ЛР	ПЗ/С	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1	Социально-психологические составляющие сервисной деятельности	6		12	18	36	*6 неделя* Реферат
	2	Психологический анализ внешней структуры сервисной деятельности	6		12	18	36	*12 неделя* ИДЗ, тестирование
	3	Психология взаимодействия сервисодателя и потребителя	6		12	18	36	*17 неделя* реферат
		ИТОГО за семестр					36	Экзамен
		ИТОГО	**18**		**36**	**54**	**144**	

2.3. Лабораторный практикум не предусмотрен

2.4. Курсовые работы не предусмотрены

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
1.	1.	Социально-психологические составляющие сервисной деятельности	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Работа с монографиями Изучение и конспектирование основной литературы Изучение и конспектирование дополнительной литературы Подготовка реферата	3 3 3 3 3 3
	2.	Психологический анализ внешней структуры сервисной деятельности	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, Выполнение заданий при подготовке к тестированию Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Работа с монографиями Изучение и конспектирование основной литературы Изучение и конспектирование дополнительной литературы Выполнение индивидуальных домашних заданий	3 3 2 2 2 3 3
	3.	Психология взаимодействия сервисодателя и потребителя	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям, Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) Работа с монографиями Изучение и конспектирование основной литературы Изучение и конспектирование дополнительной литературы Подготовка реферата	3 3 3 3 3 3
ИТОГО в семестре:				54

3.2. График работы студента
Семестр № 1

Форма оценочного средства	Условное обозначение	Номер недели																		
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Тестирование письменное, компьютерное	ТСп, ТСк													x						
Индивидуальные домашние задания	ИДЗ													x						
Реферат	Реф							x											x	

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Список учебно-методических материалов, которые помогают обучающемуся организовать самостоятельное изучение тем (вопросов) дисциплины:

1. Денисова Е. С. Поведение потребителей: учебно-практическое пособие: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=90986&sr=1
2. Дмитриев, Анатолий Васильевич. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / А. В. Дмитриев. - М. : Гардарики, 2002. - 320 с.
3. Драганчук Л. С. Поведение потребителей: теория и практика: монография.: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=363984&sr=1
4. Зарецкая, Елена Наумовна. Деловое общение: в 2 т. [Текст] : учебник. Т. 2 / Е. Н. Зарецкая. - 2-е изд. - М. : Дело, 2004. - 720 с.
5. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология : социальные конфликты: учебник: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115392&sr=1
6. Ковальчук, Аделаида Сергеевна. Основы имиджелогии и делового общения [Текст] : учебное пособие для студентов вузов. - 4-е изд., перераб. и доп. - Ростов-на/Д : Феникс, 2006. - 256 с.
7. Поведение потребителей: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117714&sr=1
8. Нуркова, Вероника Валерьевна. Общая психология [Текст] : учебник для вузов / В. В. Нуркова, Н. Б. Березанская; МГУ им. М. В. Ломоносова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2015. - 604 с.
9. Психология делового общения [Текст] : хрестоматия / ред. - сост. Д. Я. Райгородский. - Самара : Бахрах-М, 2006. - 784 с.

3.3.1.Контрольные работы/рефераты.

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Темы рефератов
1	2	3	4
1.	1.	Социально-психологические составляющие сервисной деятельности	Типы потребителей. Потребитель будущего. Процесс принятия решения потребителей. Персональные ценности, стиль жизни и ресурсы потребителей. Психологическая сущность потребительских предпочтений.Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам,

			желаниям. Психология товарного фетишизма. Потребности и мотивы человека. Теории личности. Темперамент и характер. Теории мотивации. Теория установок. Воздействие культуры на поведение потребителя. Факторы, влияющие на поведение потребителей. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
	2.	Психологический анализ внешней структуры сервисной деятельности	Мотивация персонала. Психологический климат. Познавательные процессы человека. Основные качества профессионала. Профессиограма и профессионал. Типология конфликтов. Конфликт в сервисной деятельности. Профессионально-важные качества профессионала в сервисной деятельности. Методы развития профессионально-важных качеств. Культура общения работников с клиентами. Личность клиента. Понятие общения. Виды и методы общения. Психология делового общения.
	3.	Психология взаимодействия сервисодателя и потребителя	Формирование собственного имиджа сотрудника. Способы разрешения конфликтов. Невербальное общение. Виды и формы коммуникаций. Конкуренция в сфере услуг. Коммуникативная компетентность сервисодателя. Понятие «контактная зона». Разновидности контактной зоны. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Виды конфликтов в процессе обслуживания и пути и разрешения. Технология обслуживания на этапах совершения заказа

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (*см. Фонд оценочных средств*)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине

Рейтинговая система не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Иванников, В. А. Введение в психологию [Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата / В. А. Иванников. – М.: Юрайт, 2017. – 225 с. – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/book/99F6F6E9-A1B6-4169-B9B9-6AED18E114B0 (дата обращения: 30.08.2019).	1-3	1	ЭБС	
2.	Нуркова, В. В. Общая психология [Электронный ресурс] : учебник для вузов / В. В. Нуркова, Н. Б. Березанская. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 524 с. – Режим доступа : https://www.biblio-online.ru/book/58F4CDB4-3267-4F9F-B884-046B31F8EFC3 (дата обращения: 30.08.2019).	1-3	1	ЭБС	

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1.	Аванесова Г. А. Сервисная деятельность [Текст]: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие / Г. А. Аванесова. – 2–е изд., испр. – Москва: Аспект Пресс, 2006. – 320 с.	1-3	1	5	
2.	Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Текст]: учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. – М.: Альфа-М,	1-3	1	5	

	2009. – 256 с.				
3.	Велединский В. Г. Сервисная деятельность [Текст]: учебник / В. Г. Велединский. – 2–е изд., стер. – Москва: КноРус, 2013. – 176 с.	1-3	1	5	
4.	Волков, Б. С. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. С. Волков, Н. В. Волкова; под ред. Б.С. Волкова; Московский гос. обл. университет. - Москва КноРус, 2016. - 355 с. – Режим доступа: http://www.book.ru/book/917091(дата обращения: 30.08.2019).	3	1	ЭБС	
5.	Корягина, Н. А. Социальная психология [Электронный ресурс]: теория и практика: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова; Факультет психологии МГУ им. М. В. Ломоносова, Высшая школа экономики, Национальный исследовательский ун-т. – М. : Юрайт, 2017. – 492 с. – Режим доступа : https://www.biblio-online.ru/book/ADB758B5-8D0C-47E5-9320-46D6DE7B206A (дата обращения: 30.08.2019).	2	1	ЭБС	
6.	Маклаков А. Г. Общая психология [Текст]: учебное пособие / А. Г. Маклаков. – СПб: Питер, 2012. – 583 с.	1-3	1	5	
7.	Психология труда, инженерная психология и эргономика [Электронный ресурс]: в 2 ч. Ч. 1: учебник для академического бакалавриата / под ред. Е. А. Климова, О. Г. Носковой, Г. Н. Солнцевой; Факультет психологии МГУ им. М. В. Ломоносова. – М.: Юрайт, 2017. – 351 с. – Режим доступа : https://www.biblio-online.ru/book/3495C678-F871-41E4-8508-9EFBBCEEB508 (дата обращения: 30.08.2019).	1-3	1	ЭБС	
8.	Саак, А. Э. Менеджмент в социально – культурном сервисе и туризме [Текст]: учебное пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2008. – 512 с.	1-3	1	5	
9.	Удальцова, М. В. Сервисология. Человек и его потребности [Текст]: учебное пособие / М. В. Удальцова, Е. В. Наумова. – 2–е изд., стереотип. – Москва: Омега–Л, 2012. – 105 с.	1-3	1	5	

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. BOOK.ru [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://www.book.ru (дата обращения: 15.08.2019).
2. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru (дата обращения: 20.08.2019).

2.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. А. Я. Психология [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://azps.ru (дата обращения: 30.08.2019).
2. Академия Google – поисковая система [Электронный ресурс]: офицальный сайт. – Режим доступа: https://scholar.google.ru (дата обращения: 30.08.2019).
3. Журнал «Вопросы психологии» [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://www.voppsy.ru/ (дата обращения: 30.08.2019).
4. Институт практической психологии «Иматон» [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://www.imaton.ru (дата обращения: 30.08.2019).
5. Институт психологии РАН [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://www.ipras.ru (дата обращения: 30.08.2019).
6. Материалы по психологии [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://www.psychology-online.net (дата обращения: 30.08.2019).
7. Московский психологический журнал [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим: http://magazine.mospsy.ru/ (дата обращения: 30.08.2019).
8. Портал психологических изданий [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://psyjournals.ru (дата обращения: 30.08.2019).
9. Психологический навигатор [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://www.psynavigator.ru/ (дата обращения: 30.08.2019).
10. Психологический центр "ПсиХРОН" [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://www.psytest.ru/ru (дата обращения: 30.08.2019).
11. Психология на русском языке [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://www.psychology.ru/ (дата обращения: 30.08.2019).
12. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://www.rsl.ru (дата обращения: 30.08.2019).

13. Сибирский психологический журнал [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://www.spj.tsu.ru/ (дата обращения: 30.08.2019).

14. Электронный журнал «Психологическая наука и образование» [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: http://www.psyedu.ru (дата обращения: 30.08.2019).

15. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: https://elibrary.ru/defaultx.asp, свободный (дата обращения: 15.07.2019).

16. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: https://cyberleninka.ru, свободный (дата обращения: 15.07.2019).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, ноутбук с дисководом, колонки.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук с установленными программами MS Office, Word, Excel, PowerPoint переносной экран, колонки.

6.3. Требования к специализированному оборудованию отсутствуют.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Заполняется только для ФГОС ВПО

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать 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 на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр

	рекомендуемой литературы, прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решений задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	*Реферат:* Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

1. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных и практических занятий.
2. Использование дистанционных технологий обучения (система Moodle).
3. Проверка домашних заданий посредством электронной почты.
4. Применение средств мультимедиа в образовательном процессе (просмотр видеоматериалов).

10. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА:

1. Операционная система Windows Pro (договор №Tr000043844 от 22.09.15г.);
2. Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2019-0142 от 30/03/2019г.);
3. Офисное приложение LibreOffice (свободно распространяемое ПО);
4. Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
5. Браузер изображений FastStoneImageViewer (свободно распространяемое ПО);
6. PDF ридер FoxitReader (свободно распространяемое ПО);
7. PDF принтер doPdf (свободно распространяемое ПО);
8. Медиа проигрыватель VLC media player (свободно распространяемое ПО);
9. Запись дисков ImageBurn (свободно распространяемое ПО);
10. DJVU браузер DjVu Browser Plug-in (свободно распространяемое ПО);

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Социально-психологические составляющие сервисной деятельности	ОК-1	экзамен
2.	Психологический анализ внешней структуры сервисной деятельности	ОК-1, ПК-9	экзамен
3.	Психология взаимодействия сервисодателя и потребителя	ОК-1, ПК-9, ПК-11	экзамен

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	**Содержание компетенции**	**Элементы компетенции**	**Индекс элемента**
ОК-1	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей	**знать**	
		1. знать основные составляющие культуры (способность оптимального использования интеллектуальных знаний, научных достижений человечества, логическую последовательность мышления, целенаправленность на решение актуальных проблем и задач;	ОК-1 З1
		2. основные законы развития современной социальной и культурной среды;	ОК-1 З2

	деятельности	3. основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении профессиональных задач в области сервисной деятельности.	ОК-1 З3
		уметь	
		1. использовать основные законы развития современной социальной и культурной среды для решения теоретических и прикладных задач профессиональной деятельности;	ОК-1 У1
		2. использовать социогуманитарные и философские знания для решения проблем сервисной деятельности;	ОК-1 У2
		3. использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении профессиональных задач в области сервисной деятельности.	ОК1 У3
		владеть	
		1. системой научных знаний об окружающем мире для решения профессиональных задач в области сервисной деятельности;	ОК-1 В1
		2. методами социальных, гуманитарных и экономических наук для решения профессиональных задач в области сервисной деятельности.	ОК-1 В2
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	**знать**	
		1. внутреннюю и внешнюю структуру сервисной деятельности;	ПК-9 З1
		2. содержание сервисной деятельности;	ПК-9 З2
		3. социально-психологическую характеристику типа личности профессионала, осуществляющего сервисную деятельность;	ПК-9 З3
		уметь	
		1. осуществлять анализ внутренней и внешней структуры сервисной деятельности.	ПК-9 У1
		владеть	
		1. методами анализа потребителя и сервисной деятельности.	ПК-9 В1

ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	**знать**	
		1. типы личности потребителя;	ПК-11 З1
		2. основы взаимодействия сервисодателя и потребителя товаров и услуг;	ПК-11 З2
		3. основы делового общения.	ПК-11 З3
		уметь	
		1. осуществлять анализ психологических особенностей потребителей услуг;	ПК-11 У1
		2. осуществлять процесса взаимодействия с клиентом.	ПК-11 У2
		владеть	
		1. владеть методами организации эффективного взаимодействия с потребителем услуг;	ПК-11 В1
		2. методами решения конфликтных ситуаций.	ПК-11 В2

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)

Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1. Дайте общую характеристику сервисной деятельности.	ОК-1 З1, ОК-1 З3, ОК1 У3, ПК-9 З1, ПК-9 З2, ПК-9 У1
2. Опишите в общих чертах психологию сервисной деятельности как области знания	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК-1 В1, ОК-1 В2
3. Назовите внутреннюю и внешнюю структура сервисной деятельности	ОК-1 З1, ОК-1 У1, ПК-9 З1, ПК-9 З2, ПК-9 У1
4. Объясните психологию взаимодействия сервисодателя и потребителя	ОК-1 З1, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ПК-9 В1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 В1
5. Дайте определение психологии потребителя	ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 В1
6. Истолкуйте определение «человек как потребитель услуг»	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 У1, ОК-1 У2 ОК-1 В1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2
7. Дайте определение общей характеристики поведения потребителя	ОК-1 З1, ОК-1 У1, ОК-1 В1, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 З3, ПК-11 В1
8. Перечислите строение индивидуальной деятельности человека	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2
9. Объясните влияние культуры на потребительское поведение	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-11

	З1, ПК-11 З2
10. Опишите влияние роли семьи в формировании потребительских предпочтений	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З1, ПК-11 У1
11. Объясните влияние референтных групп на поведение потребителей	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З2, ПК-9 У1, ПК-9 В1, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1
12. Перечислите индивидуальные характеристики, влияющие на поведение потребителей	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
13. Дайте определение познавательным процессам человека. Опишите в общих чертах их характеристику	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
14. Дайте определение понятие ощущений. Перечислите теории ощущений	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
15. Классифицируйте виды ощущений	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
16. Назовите общие свойства ощущений	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
17. Дайте общую характеристику восприятия. Назовите основные свойства образов восприятия	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
18. Перечислите виды восприятия	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
19. Объясните законы восприятия. Расскажите об иллюзиях восприятия	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
20. Соотнесите понятия «восприятие и личность». Назовите личностные проекции свойств и особенностей восприятия	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
21. Дайте общее представление о восприятии времени, движения, пространства	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
22. Назовите психические процессы восприятия и ощущения как основу формирования образа продукта	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1

23. Объясните проблему внимания в психологии.	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
24. Дайте характеристика функций и свойств внимания	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
25. Перечислите классификации видов внимания: их основания и характеристика	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
26. Дайте определение понятию памяти. Опишите основные процессы памяти. Расскажите о теоретических подходах к изучению памяти	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
27. Назовите виды, уровни и типы памяти	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
28. Дайте определение понятию «мышление» в психологии. Расскажите теории мышления	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
29. Назовите индивидуальные особенности мышления. Объясните понятие о когнитивных стилях	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
30. Перечислите и дайте объяснение видам мышления	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
31. Расскажите о концепциях интеллекта и различных представлениях о его структуре	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
32. Сравние понятия «язык», «речь» и «мышление»	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 З3, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
33. Перечислите виды и функции речи	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 З3, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
34. Дайте определение понятия «воображение». Расскажите о теориях воображения	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
35. Дайте классификацию видам воображения	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1

36. Расскажите о применение теорий личности к объяснению поведения потребителей	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-9 В1, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
37. Опишите побудительные факторы покупательского поведения	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З1, ПК-9 У1, ПК-11 З2, ПК-11 З3, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
38. Дайте определение понятию «потребности», «мотива». Объясните понятие «опредмечивание потребностей». Расскажите о функциях мотива	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З1, ПК-9 У1, ПК-11 З2, ПК-11 З3, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1,
39. Объясните проблему создания и удовлетворения потребностей потребителя	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З1, ПК-9 У1, ПК-11 З2, ПК-11 З3, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
40. Объясните мотивация поведения потребителей	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З1, ПК-9 З2, ПК-9 У1, ПК-11 З2, ПК-11 З3, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
41. Перечислите и объясните психологические теории мотивации	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З1, ПК-9 З2, ПК-9 У1, ПК-11 З2, ПК-11 З3, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
42. Объясните психологические основы формирования отношения к товару.	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З1, ПК-9 З2, ПК-9 З3, ПК-9 У1, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 З3, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
43. Расскажите о теории установок	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
44. Дайте определение понятию «эмоции»	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
45. Перечислите эмоциональные состояния	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
46. Объясните динамику эмоций и закономерности протекания эмоционального процесса	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
47. Дайте определение понятию «чувства». Дайте их психологическую характеристику	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
48. Объясните влияние рекламы на	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-

поведение потребителя	1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З1, ПК-9 З2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
49. Расскажите о потребительском самосознании	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З1, ПК-9 З2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
50. Опишите структура сознания (по А.Н. Леонтьеву).	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
51. Дайте общую характеристику самосознания	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З1, ПК-9 З2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
52. Соотнесите понятие «самооценки» и «уровня притязаний»	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З1, ПК-9 З2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
53. Назовите индивидуально-типологические свойства личности. Дайте определение понятию «темперамент»	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
54. Назовите индивидуально-типологические свойства личности. Дайте определение понятию «характер».	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
55. Перечислите и опишите типы потребителей	ПК-9 З1, ПК-9 З2, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
56. Истолкуйте понятие «потребитель будущего»	ПК-9 З1, ПК-9 З2, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
57. Дайте характеристику делового общения	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-9 В1, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 З3, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
58. Перечислите и опишите виды делового общения	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-9 В1, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 З3, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
59. Объясните психологию социального влияния	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 З3, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
60. Перечислите требования к личности сервисодателя	ОК-1 З1, ОК-1 З2, ОК-1 З3, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 З1, ПК-9 З3, ПК-11 З1, ПК-11 З2, ПК-11 З3, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ
(Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале на экзамене - по пятибалльной шкале.

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине **Психология сервисной деятельности** (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» (4) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» (3) – оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) – оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.