


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 2018 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, 2018

## **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 обучающихся 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.	<b>ОК-1</b>	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знать основные составляющие культуры (способность потимального использования интеллектуальных знаний, научных достижений человечества, логическую последовательность мышления, целенаправленность на решение актуальных проблем и задач;</li> <li>- основные законы развития современной социальной и культурной среды;</li> <li>- основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основные законы развития современной социальной и культурной среды для решения теоретических и прикладных задач профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать социогуманитарные и философские знания для решения проблем сервисной деятельности</li> <li>- использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении профессиональных задач в области сервисной деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- системой научных знаний об окружающем мире для решения профессиональных задач в области сервисной деятельности;</li> <li>- методами социальных, гуманитарных и экономических наук для решения профессиональных задач в области сервисной деятельности.</li> </ul>

			профессиональных задач в области сервисной деятельности.		
2.	<b>ПК-9</b>	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- внутреннюю и внешнюю структуру сервисной деятельности;</li> <li>- содержание сервисной деятельности;</li> <li>- социально-психологическую характеристику типа личности профессионала, осуществляющего сервисную деятельность;</li> </ul>	Осуществлять анализ внутренней и внешней структуры сервисной деятельности.	Методами анализа потребителя и сервисной деятельности.
3.	<b>ПК-11</b>	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<ul style="list-style-type: none"> <li>- типы личности потребителя;</li> <li>- основы взаимодействия сервисодателя и потребителя товаров и услуг;</li> <li>- основы делового общения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять анализ психологических особенностей потребителей услуг;</li> <li>- осуществлять процесса взаимодействия с клиентом.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть методами организации эффективного взаимодействия с потребителем услуг;</li> <li>- методами решения конфликтных ситуаций.</li> </ul>

## 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				
<b>ОК-1</b>	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знать основные составляющие культуры (способность потимального использования интеллектуальных знаний, научных достижений человечества, логическую последовательность мышления, целенаправленность на решение актуальных проблем и задач;</li> <li>- основные законы развития современной социальной и культурной среды;</li> <li>- основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении профессиональных задач в области сервисной деятельности.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать основные законы развития современной</li> </ul>	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	- реферат -ИДЗ - экзамен	<p><b>ПОРОГОВЫЙ</b></p> <p>Называть, характеризовать основные составляющие культуры мышления, основные законы развития современной социальной и культурной среды</p> <p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b></p> <p>Владеть культурой мышления, системой научных знаний об окружающем мире для решения профессиональных задач в области сервисной деятельности</p>

		<p>социальной и культурной среды для решения теоретических и прикладных задач профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать социогуманитарные и философские знания для решения проблем сервисной деятельности;</li> <li>- использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении профессиональных задач в области сервисной деятельности.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- системой научных знаний об окружающем мире для решения профессиональных задач в области сервисной деятельности;</li> <li>- методами социальных, гуманитарных и экономических наук для решения профессиональных задач в области сервисной деятельности.</li> </ul>			
Профессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
<b>ПК-9</b>	<p>способность выделять и учитывать основные психологические</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внутреннюю и внешнюю структуру сервисной деятельности;</li> <li>- содержание сервисной</li> </ul>	<p>Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование;</li> <li>- реферат</li> <li>- ИДЗ</li> <li>- экзамен</li> </ul>	<p><b>ПОРОГОВЫЙ</b></p> <p>Описывать, распознавать и объяснять внутреннюю и внешнюю структуру сервисной деятельности</p>

	особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p>деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социально-психологическую характеристику типа личности профессионала, осуществляющего сервисную деятельность;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <p>Осуществлять анализ внутренней и внешней структуры сервисной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>Методами анализа потребителя и сервисной деятельности.</p>	новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.		<p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b></p> <p>применять методы анализа потребителя и сервисной деятельности</p>
<b>ПК-11</b>	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- типы личности потребителя;</li> <li>- основы взаимодействия сервисодателя и потребителя товаров и услуг;</li> <li>- основы делового общения.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять анализ психологических особенностей потребителей услуг;</li> <li>- осуществлять процесса взаимодействия с клиентом.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть методами организации эффективного взаимодействия с потребителем услуг;</li> <li>- методами решения конфликтных ситуаций.</li> </ul>	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	- тестирование; -реферат -ИДЗ -экзамен	<p><b>ПОРОГОВЫЙ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять анализ психологических особенностей потребителей услуг</li> </ul> <p><b>ПОВЫШЕННЫЙ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть методами организации эффективного взаимодействия с потребителем услуг;</li> <li>- способами решения конфликтных ситуаций</li> </ul>

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		№ 1 часов
1	2	3
<b>1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	36	36
Лабораторные работы (ЛР)		
<b>2. Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
В том числе	-	-
<i>СРС в семестре:</i>		
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
<i>СРС в период сессии</i>		
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	<b>36</b>
	экзамен (Э)	
<b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>	часов	<b>144</b>
	зач. ед.	<b>4</b>



## 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	<b>18</b>		<b>36</b>	<b>54</b>	<b>144</b>	

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,	3
			Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)	3
			Работа с монографиями	3
			Изучение и конспектирование основной литературы	3
			Изучение и конспектирование дополнительной литературы	3
	Подготовка реферата	3		
	2.	Психологический анализ внешней структуры сервисной деятельности	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям,	3
			Выполнение заданий при подготовке к тестированию	3
			Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)	2
Работа с монографиями			2	
Изучение и конспектирование основной литературы			2	
Изучение и конспектирование дополнительной литературы			3	
3.	Психология взаимодействия сервисодателя и потребителя	Выполнение заданий при подготовке к семинарским занятиям,	3	
		Работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)	3	
		Работа с монографиями	3	
		Изучение и конспектирование основной литературы	3	
		Изучение и конспектирование дополнительной литературы	3	
Подготовка реферата	3			
<b>ИТОГО в семестре:</b>				<b>54</b>



### 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](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](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](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115392&sr=1)
6. Ковальчук, Аделаида Сергеевна. Основы имиджологии 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](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,

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

#### 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: <a href="https://www.biblio-online.ru/book/99F6F6E9-A1B6-4169-B9B9-6AED18E114B0">https://www.biblio-online.ru/book/99F6F6E9-A1B6-4169-B9B9-6AED18E114B0</a> (дата обращения: 30.08.2018).	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 : <a href="https://www.biblio-online.ru/book/58F4CDB4-3267-4F9F-B884-046B31F8EFC3">https://www.biblio-online.ru/book/58F4CDB4-3267-4F9F-B884-046B31F8EFC3</a> (дата обращения: 30.08.2018).	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: <a href="http://www.book.ru/book/917091">http://www.book.ru/book/917091</a> (дата обращения: 30.08.20187).	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 : <a href="https://www.biblio-online.ru/book/ADB758B5-8D0C-47E5-9320-46D6DE7B206A">https://www.biblio-online.ru/book/ADB758B5-8D0C-47E5-9320-46D6DE7B206A</a> (дата обращения: 30.08.2018).	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 : <a href="https://www.biblio-online.ru/book/3495C678-F871-41E4-8508-9EFBVCSEEB508">https://www.biblio-online.ru/book/3495C678-F871-41E4-8508-9EFBVCSEEB508</a> (дата обращения: 30.08.2018).	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. ВООК.ru [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 15.08.2018).

2. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.08.2018).

**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: 30.08.2018).

2. Академия Google – поисковая система [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <https://scholar.google.ru> (дата обращения: 30.08.2018).

3. Журнал «Вопросы психологии» [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.voppsy.ru/> (дата обращения: 30.08.2018).

4. Институт практической психологии «Иматон» [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.imaton.ru> (дата обращения: 30.08.2018).

5. Институт психологии РАН [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.ipras.ru> (дата обращения: 30.08.2018).

6. Материалы по психологии [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.psychology-online.net> (дата обращения: 30.08.2018).

7. Московский психологический журнал [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим: <http://magazine.mospsy.ru/> (дата обращения: 30.08.2018).

8. Портал психологических изданий [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://psyjournals.ru> (дата обращения: 30.08.2018).

9. Психологический навигатор [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.psynavigator.ru/> (дата обращения: 30.08.2018).

10. Психологический центр "ПсиХРОН" [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.psytest.ru/ru> (дата обращения: 30.08.2018).

11. Психология на русском языке [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.psychology.ru/> (дата обращения: 30.08.2018).

12. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru> (дата обращения: 30.08.2018).

13. Сибирский психологический журнал [Электронный ресурс]:

официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.spj.tsu.ru/> (дата обращения: 30.08.2018).

14. Электронный журнал «Психологическая наука и образование» [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.psyedu.ru> (дата обращения: 30.08.2018).

15. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения: 15.07.2018).

16. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 15.07.2018).

## 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 удастся 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	<i>Реферат:</i> 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 №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г.);
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 осознания социальной значимости своей	<b>знать</b>	
		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 31
		2. основные законы развития современной социальной и культурной среды;	ОК-1 32

	деятельности	3. основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении профессиональных задач в области сервисной деятельности.	ОК-1 З3
		<b>уметь</b>	
		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
		<b>владеть</b>	
		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
<b>ПК-9</b>	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<b>знать</b>	
		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
		<b>уметь</b>	
		1. осуществлять анализ внутренней и внешней структуры сервисной деятельности.	ПК-9 У1
		<b>владеть</b>	
1. методами анализа потребителя и сервисной деятельности.	ПК-9 В1		

<b>ПК-11</b>	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<b>знать</b>	
		1. типы личности потребителя;	ПК-11 31
		2. основы взаимодействия сервисодателя и потребителя товаров и услуг;	ПК-11 32
		3. основы делового общения.	ПК-11 33
		<b>уметь</b>	
		1. осуществлять анализ психологических особенностей потребителей услуг;	ПК-11 У1
		2. осуществлять процесса взаимодействия с клиентом.	ПК-11 У2
		<b>владеть</b>	
		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 31, ОК-1 33, ОК1 У3, ПК-9 31, ПК-9 32, ПК-9 У1
2. Опишите в общих чертах психологию сервисной деятельности как области знания	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК-1 В1, ОК-1 В2
3. Назовите внутреннюю и внешнюю структура сервисной деятельности	ОК-1 31, ОК-1 У1, ПК-9 31, ПК-9 32, ПК-9 У1
4. Объясните психологию взаимодействия сервисодателя и потребителя	ОК-1 31, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ПК-9 В1, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 В1
5. Дайте определение психологии потребителя	ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 В1
6. Истолкуйте определение «человек как потребитель услуг»	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 У1, ОК-1 У2 ОК-1 В1, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2
7. Дайте определение общей характеристики поведения потребителя	ОК-1 31, ОК-1 У1, ОК-1 В1, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 33, ПК-11 В1
8. Перечислите строение индивидуальной деятельности человека	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2
9. Объясните влияние культуры на потребительское поведение	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-11

	31, ПК-11 32
10. Опишите влияние роли семьи в формировании потребительских предпочтений	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 31, ПК-11 У1
11. Объясните влияние референтных групп на поведение потребителей	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 32, ПК-9 У1, ПК-9 В1, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1
12. Перечислите индивидуальные характеристики, влияющие на поведение потребителей	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
13. Дайте определение познавательным процессам человека. Опишите в общих чертах их характеристику	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
14. Дайте определение понятие ощущений. Перечислите теории ощущений	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
15. Классифицируйте виды ощущений	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
16. Назовите общие свойства ощущений	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
17. Дайте общую характеристику восприятия. Назовите основные свойства образов восприятия	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
18. Перечислите виды восприятия	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
19. Объясните законы восприятия. Расскажите об иллюзиях восприятия	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
20. Соотнесите понятия «восприятие и личность». Назовите личностные проекции свойств и особенностей восприятия	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
21. Дайте общее представление о восприятии времени, движения, пространства	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
22. Назовите психические процессы восприятия и ощущения как основу формирования образа продукта	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, 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. Сравните 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 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-9 В1, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
37. Опишите побудительные факторы покупательского поведения	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 31, ПК-9 У1, ПК-11 32, ПК-11 33, 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 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 31, ПК-9 У1, ПК-11 32, ПК-11 33, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1,
39. Объясните проблему создания и удовлетворения потребностей потребителя	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 31, ПК-9 У1, ПК-11 32, ПК-11 33, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
40. Объясните мотивация поведения потребителей	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 31, ПК-9 32, ПК-9 У1, ПК-11 32, ПК-11 33, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
41. Перечислите и объясните психологические теории мотивации	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 31, ПК-9 32, ПК-9 У1, ПК-11 32, ПК-11 33, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
42. Объясните психологические основы формирования отношения к товару.	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 31, ПК-9 32, ПК-9 33, ПК-9 У1, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 33, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
43. Расскажите о теории установок	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
44. Дайте определение понятию «эмоции»	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
45. Перечислите эмоциональные состояния	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
46. Объясните динамику эмоций и закономерности протекания эмоционального процесса	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
47. Дайте определение понятию «чувства». Дайте их психологическую характеристику	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
48. Объясните влияние рекламы на	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-

поведение потребителя	1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 31, ПК-9 32, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
49. Расскажите о потребительском самосознании	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 31, ПК-9 32, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
50. Опишите структура сознания (по А.Н. Леонтьеву).	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
51. Дайте общую характеристику самосознания	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 31, ПК-9 32, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
52. Соотнесите понятие «самооценки» и «уровня притязаний»	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 31, ПК-9 32, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
53. Назовите индивидуально-типологические свойства личности. Дайте определение понятию «темперамент»	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
54. Назовите индивидуально-типологические свойства личности. Дайте определение понятию «характер».	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
55. Перечислите и опишите типы потребителей	ПК-9 31, ПК-9 32, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
56. Истолкуйте понятие «потребитель будущего»	ПК-9 31, ПК-9 32, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
57. Дайте характеристику делового общения	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-9 В1, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 33, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1
58. Перечислите и опишите виды делового общения	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-9 В1, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 33, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
59. Объясните психологию социального влияния	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 33, ПК-11 У1, ПК-11 У2, ПК-11 В1, ПК-11 В2
60. Перечислите требования к личности сервисодателя	ОК-1 31, ОК-1 32, ОК-1 33, ОК-1 У1, ОК-1 У2, ОК1 У3, ОК-1 В1, ОК-1 В2, ПК-9 31, ПК-9 33, ПК-11 31, ПК-11 32, ПК-11 33, 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.