

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

Институт гостиничного бизнеса и туризма

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины **Психологические и физиологические аспекты
сервиса**

Рекомендуется для направления подготовки

38.04.02 Менеджмент

(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность программы (профиль)

*Управление клиентским опытом и инновации в сервисе
(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))*

Москва
2021

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины – формирование у обучающихся компетенций в области психологических и физиологических основ управленческой деятельности в сервисе, а также целостного представления о современной теории и практике разрешения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов и обеспечить мотивацию обучающихся к улучшению индивидуального и общественного здоровья, научить основам профилактики социально-значимых болезней.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- дать теоретические знания о психологических и физиологических основах деятельности в инфраструктуре сферы сервиса, дать понятие о принципах сохранения индивидуального здоровья, ведение здорового образа жизни; ознакомить с факторами, составляющие угрозу для здоровья человека с учетом современных условий социально-экономического и духовного развития общества; усвоить основы укрепления эмоционального и репродуктивного здоровья студента; сущности и формах проявления конфликта в современных условиях общественной и личной жизни; закономерностях, особенностях возникновения и развития конфликтов в организациях сферы услуг; объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение конфликтов в туристской деятельности; формы проявления и классификацию конфликтов; структуру конфликта и ее основные компоненты; природу и функции конфликтов; динамику протекания конфликтов; способы и пути управления конфликтами;
- научить применять полученные психологические и физиологические знания в практической деятельности, эффективно управлять в организациях сферы обслуживания;
- выработать навыки анализа и прогнозирования психологических и физиологических аспектов профессиональной деятельности; поведения в конфликтных ситуациях.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психологические и физиологические аспекты сервиса» относится к дисциплинам вариативной компоненты обязательной части Блока1 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1	Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки (УК-6)	Нет	<ul style="list-style-type: none"> • Научно-исследовательская работа • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
2	Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды (ОПК-3)	Нет	<ul style="list-style-type: none"> • Методы креативного мышления • Кросс-культурный менеджмент • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
3	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций (ОПК-4)	Нет	<ul style="list-style-type: none"> • Современные технологии проектирования клиентского опыта в сервисе • Стандарты гостиничного бизнеса • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
4	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий	Нет	<ul style="list-style-type: none"> • Теория организации управления • Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса • Кросс-культурный менеджмент

	сферы сервиса (ПК-6)		<ul style="list-style-type: none"> • Преддипломная практика • Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
--	----------------------	--	---

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки (УК-6);
- способность самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность и социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды (ОПК-3);
- способность руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций (ОПК-4);
- способность оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы сервиса (ПК-6).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

ЗНАТЬ:

- биологические и социальные аспекты здорового образа жизни;
- понятия и виды эффективного межличностного взаимодействия;
- понятия и методы конфликтологии;
- психологические основы социального взаимодействия;
- закономерности поведения, деятельности и отношений человека, включенного

в сервисную деятельность.

УМЕТЬ:

- использовать знания о физиологических возможностях и особенностях человека для организации профессиональной деятельности;
- устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в трудовом коллективе;
- использовать основные психологические закономерности командообразования

для оценки и реализации своей роли в команде;

- понимать интересы клиента, находить мотивы к приобретению сервисного продукта или услуги;
- убеждать, вести переговоры о приобретении сервисного продукта или услуг;
- удовлетворять потребность клиентов в услугах сервиса.

ВЛАДЕТЬ:

- навыками эффективного социального взаимодействия в профессиональной сфере;
- навыками работы в команде, адекватной оценки своей роли в команде;
- навыками определения мотивов и потребностей человека;
- навыками аргументировано отвечать на обращения и возражения клиента;
- навыками использования выразительных средств речи;
- навыками анализа поведения окружающих, понимания намерения и настроения клиентов.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Модуль	
	Всего часов	Очная форма обучения
	1	
Аудиторные занятия (всего)	36	36
В том числе:	–	–
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	18	18
В том числе в интерактивной форме	10	10
Самостоятельная работа (всего)	36	36
Контроль (зачет с оценкой)		
Общая трудоемкость час	72	72
зач. ед.	2	2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1	Личное здоровье и его	Валеологический анализ здоровья. Методы оценки

	роль в жизни человека, профессиональной деятельности.	количества и качества здоровья. Здоровый образ жизни – биологические и социальные аспекты. Резервы основных систем организма. Факторы риска здоровья человека. Социальные болезни.
2	Психологические аспекты организации профессиональной деятельности.	Социально-психологические типы личности профессионала, осуществляющего деятельность в сфере сервиса (эмоционально-аффективная, ценностно-смысловая сферы). Психология потребителя. Типы личности потребителя. Социально-психологические основы управления взаимодействия с клиентом.
3	Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции.	Конфликт как объект изучения конфликтологии. Противоречивость общества и конфликтогенный характер общественных отношений. Социальная роль и функции конфликтологии в обществе. Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе. Структура конфликта и основные стадии его протекания. Внутриличностные конфликты: их причины, разновидности и социальная роль. Социальная природа и характер межличностных конфликтов. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль. Практика урегулирования и разрешения различных видов конфликтов.
4	Диагностика конфликтных ситуаций в сфере сервиса, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов.	Выявление элементов конфликтной ситуации в их оппозиции. Прояснение взаимосвязей и взаимоотношений субъектов конфликтной ситуации. Диагностика конфликтов в сфере сервиса. Социальные конфликты. Профессиональные конфликты. Конфликты в организации. Управленческие конфликты. Конфликт «профессионал-клиент». Коллегиальные отношения в сфере услуг. Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов. Профессионально-личностные требования к работнику сферы сервиса по профилактике и разрешению конфликтов, знание технологий согласования.

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ разделов дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин			
		1	2	3	4
1.	Управление качеством услуг и обслуживания в сфере сервиса		+	+	+
2.	Кросс-культурный менеджмент	+	+	+	+

3.	Стандарты гостиничного бизнеса		+	+	+
4.	Преддипломная практика	+	+	+	+
5.	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	+	+	+	+
6.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Личное здоровье и его роль в жизни человека, профессиональной деятельности.	6	6	12	24
2	Психологические аспекты организации профессиональной деятельности.	6	6	12	24
3	Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции.	2	2	4	8
4	Диагностика конфликтных ситуаций в сфере туризма и гостеприимства, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов.	4	4	8	16
5	Контроль (зачет с оценкой)				
6	Всего	18	18	36	72

6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

7. Практические занятия (семинары) для очной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час)
1.	1	Показатели индивидуального здоровья. Внутренние и внешние факторы, определяющие здоровье. Методики оценки индивидуального физического здоровья. Показатели выносливости. Функциональные резервы как показатель здоровья. Режим деятельности и отдыха человека.	6
2.	2	Психология сервисной деятельности как область знания и образовательная дисциплина. Внутренняя структура туристской, гостиничной, сервисной деятельности, или анализ ее социально-психологической составляющей	6

		(потребности, мотивы, цели субъектов деятельности). *	
3.	3	Понятие структуры конфликта. Объективные статические элементы конфликта. Участники конфликта (прямые и косвенные) – инициаторы, провокаторы, организаторы, союзники, посредники, пособники, жертвы. Объект и предмет конфликта, их характеристика.	2
4.	4	Основные элементы процесса управления социальным конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов. *	4

*занятие проходит в интерактивной форме

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

9. Информационное обеспечение дисциплины

- а) Windows, Microsoft Office, Интернет;
- б) Консультант, Гарант;
- в) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН;
- г) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН;
- д) ресурсы сети Интернет:
 - <http://humjournal.rzgm.ru/> Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие (журнал)
 - <https://e-notabene.ru/knt/> – Конфликтология / nota bene
 - <https://psyjournals.ru/psyandlaw/> – Психология и право
 - <https://psyjournals.ru/jmfp/index.shtml> – Современная зарубежная психология
 - https://psyjournals.ru/social_psy/ – Социальная психология и общество
 - <http://psyrus.ru/periodicals/rpj/> – Российский психологический журнал

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература

1. Магомедова, П.К. Конфликтология: учебное пособие: [16+] / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 381 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>

2. Фомина, Е.В. Физиология: избранные лекции: учебное пособие для бакалавриата / Е.В. Фомина, А.Д. Ноздрачев; Министерство образования и науки Российской Федерации, Московский педагогический государственный университет. – Москва: МПГУ, 2017. – 172 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=472086

Дополнительная литература

1. Адрицкая, Н.А. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности: методические указания / Н.А. Адрицкая, М.М. Скрипниченко; Министерство сельского хозяйства РФ, Санкт-Петербургский государственный аграрный университет, Кафедра плодоовощеводства и декоративного садоводства. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПБГАУ), 2018. – 17 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491731>

2. Громакова, В.Г. Информационно-аналитическое обеспечение в конфликтологии: учебное пособие для студентов бакалавриата и магистратуры / В.Г. Громакова; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Институт социологии и регионоведения. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2018. – 161 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561030>

3. Добротворская, С.Г. Анатомия и физиология основных систем и органов человека: учебное пособие / С.Г. Добротворская, И.В. Жукова; Министерство образования и науки РФ, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань: КНИТУ, 2017. – 96 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=500679

4. Любимова, З.В. Возрастная анатомия и физиология в 2 т. Т. 1 Организм человека, его регуляторные и интегративные системы: учебник для академического бакалавриата / З.В. Любимова, А.А. Никитина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 447 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://urait.ru/book/voznrastnaya-anatomiya-i-fiziologiya-v-2-t-t-1-organizm-cheloveka-ego-regulyatornye-i-integrativnye-sistemy-425265>

5. Любимова, З.В. Возрастная анатомия и физиология в 2 т. Т. 2. Организм человека, его регуляторные и интегративные системы: учебник для среднего профессионального образования / З.В. Любимова, А.А. Никитина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 447 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://urait.ru/book/voznrastnaya-anatomiya-i-fiziologiya-v-2-t-t-1-organizm-cheloveka-ego-regulyatornye-i-integrativnye-sistemy-427145>

6. Овруцкая, Г.К. Общая конфликтология: учебник / Г.К. Овруцкая; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2018. – 96 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930>

7. Плотникова, М.В. Психофизиология профессиональной деятельности: учебное пособие: [16+] / М.В. Плотникова; Тюменский государственный университет. – Тюмень: Тюменский государственный университет, 2016. – 218 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571514>

8. Профессиональная этика в психолого-педагогической деятельности: практикум / сост. А.А. Чуприна; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 94 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494789>

9. Психология служебной деятельности: учебник / В.Л. Цветков, А.Г. Караяни, И.О. Котенев и др. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана: Закон и право, 2019. – 351 с.: схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562317>

10. Смольникова, Л.В. Психология в профессиональной деятельности: курс лекций / Л.В. Смольникова; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). – Томск: ТУСУР, 2016. – 203 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480965>

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим

занятиям (Приложение 2).

3. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

□ контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

□ оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

□ обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

– ***пороговый*** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

– ***продвинутый*** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– ***высокий*** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе

освоения образовательной программы;

2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчики:

Ст. преподаватель
должность, название кафедры



Г.В. Пиньковская
инициалы, фамилия

Руководитель программы
Профессор, д.э.н.
должность, название кафедры



Е.С. Богомолова
инициалы, фамилия