

Подписано электронной подписью:  
Вержицкий Данил Григорьевич  
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»  
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кемеровский государственный университет»  
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт  
*(Наименование филиала, где реализуется данная дисциплина)*

Факультет психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФПП

\_\_\_\_\_ Л. Я. Лозован

«29» марта 2024 г.

## **Рабочая программа дисциплины**

### **Б1.О.28 Психология сервиса и сферы обслуживания**

*Код, название дисциплины*

Направление подготовки

37.03.01 Психология

Направленность (профиль) подготовки

«Практическая психология»

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очно-заочная

Год набора 2021

Новокузнецк, 2024

**Лист внесения изменений**

**В РПД Б1.О.28 Психология сервиса и сферы обслуживания**

*(код по учебному плану, название дисциплины)*

**Сведения об утверждении:**

утверждена Ученым советом факультета психологии и педагогики  
(протокол Ученого совета факультета № 8 от 29.03.2024 г.)

для ОПОП 2021 года набора на 2024 / 2025 учебный год  
по направлению подготовки 37.03.01 Психология

направленность (профиль) подготовки / «Практическая психология»

Одобрена на заседании методической комиссии факультета психологии и педагогики  
протокол методической комиссии факультета № 5 от 20.03.2024 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры психологии и общей педагогики  
протокол № 7 от 14.03.2024 г.

Алонцева А.И. /  
*(Ф. И.О. зав. кафедрой)*

*(Подпись)*

## Оглавление

1. Цель дисциплины .....	4
1.1 Формируемые компетенции .....	4
1.2 Индикаторы достижения компетенций .....	4
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине .....	5
2. Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. ....	5
Формы промежуточной аттестации.....	5
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.....	6
3.1 Учебно-тематический план .....	6
3.2 Содержание занятий по видам учебной работы.....	7
4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.....	10
5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	12
5.1 Учебная литература.....	12
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	14
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	15
6. Иные сведения и (или) материалы.....	15
6.1 Примерные темы письменных учебных работ .....	15
6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации .....	17

## 1. Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы специалитета (далее - ОПОП):

ОПК-8 - способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры.

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1 и 2.

### 1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 – Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
Общепрофессиональная	Администрирование (организация и управление)	ОПК-8 - способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры

### 1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций по ОПОП

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
ОПК-8  Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	ОПК-8.1 Анализирует организационную политику и корпоративную культуру в организации конкретного типа  ОПК-8.2 Разрабатывает стратегию выполнения своих профессиональных функций в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	Б1.О.18 Организационная психология 8 сем., 5 з.е  Б1.О.24 Психология труда 3 сем., 5 з.е  Б1.О.25 Психологическое обеспечение профессиональной деятельности 7 сем., 4 з.е  Б1.О.28 Психология сервиса и сферы обслуживания 4 сем., 5 з.е  Б1.О.37 Юридическая психология 5 сем., 4 з.е  Б2.О.01(У) Учебная практика. Учебно-ознакомительная практика 4 сем., 5 з.е  Б2.О.03(П) Производственная практика. Преддипломная практика 9 сем., 9 з.е  Б3.02(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы 9 сем., 6 з.е

### 1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
<p>ОПК-8</p> <p>Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры</p>	<p>ОПК-8.1 Анализирует организационную политику и корпоративную культуру в организации конкретного типа</p> <p>ОПК-8.2 Разрабатывает стратегию выполнения своих профессиональных функций в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы выполнения профессиональных функций в организациях разного типа</li> <li>- способы соблюдения организационных политик и процедур</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильно выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа,</li> <li>- правильно соблюдать организационные политики и процедуры</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками выполнения профессиональных функций в организациях разного типа</li> <li>- навыками соблюдения организационных политик и процедур</li> </ul>

### 2. Объем и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий.

#### Формы промежуточной аттестации

Таблица 4 – Объем и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов
	ЗФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	180
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	56
Аудиторная работа (всего):	56
в том числе:	

лекции	20
практические занятия, семинары	36
практикумы	
лабораторные работы	
в интерактивной форме	10
в электронной форме	
Внеаудиторная работа (всего):	
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем	
подготовка курсовой работы /контактная работа	
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)	
творческая работа (эссе)	
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	88
4 Промежуточная аттестация обучающегося - экзамен	36
	4 семестр

### 3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.

#### 3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 - Учебно-тематический план очно-заочной формы обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоёмкость занятий (час.)			Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		
<b>Семестр 4</b>						
	<b>Теоретические основы психологического обеспечения безопасности и эффективности труда в сфере обслуживания</b>					<b>ПР-1 тестирование</b>
1	Психологическое обеспечение безопасности и эффективности труда в сфере обслуживания	16	2	4	10	
2	Профессиограмма работника сферы обслуживания	16	2	4	10	
3	Профессионально-важные качества работника сферы обслуживания	16	2	4	10	
4	Психология покупателей	16	2	4	10	
5	Профессионализм продавца и эффективность его труда	16	2	4	10	
	<b>Актуальные прикладные задачи психологического обеспечения безопасности и эффективности труда в сфере обслуживания</b>					<b>УО – устный опрос</b>
6	Взаимодействие продавца с покупателями. Клиент-ориентированный подход в работе продавца.	16	2	4	10	

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоёмкость занятий (час.)			Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		
<b>Семестр 4</b>						
7	Профессиональная этика продавца и стандарты сервиса	16	2	4	10	
8	Основные аспекты деятельности психолога сфере обслуживания: психологическое обеспечение профессиональной деятельности продавцов	16	2	4	10	
9	Тренинг продаж как одна из форм работы с персоналом сферы обслуживания	16	4	4	8	
	Промежуточная аттестация - экзамен	36				
Всего:		180	20	36	88	

### 3.2 Содержание занятий по видам учебной работы

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
1	<b>Теоретические основы психологического обеспечения безопасности и эффективности труда в сфере обслуживания</b>	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.1.	Психологическое обеспечение безопасности и эффективности труда в сфере обслуживания	Методология психологического обеспечения безопасности и эффективности в сфере обслуживания. Методы психологии сферы обслуживания. Связь психологии сферы обслуживания с другими научными дисциплинами. Проблемы современной психологии сферы обслуживания.
1.2	Профессиограмма работника сферы обслуживания	Профессиограмма продавца. Исторические аспекты профессии продавца. Характеристика современного этапа профессии продавца. Предмет труда продавца. Профессиональная цель и задачи. Средства труда. Этапы деятельности. Условия труда. Характеристика профессиональной среды.
1.3	Профессионально-важные качества работника сферы обслуживания	Психограмма продавца. Профессионально-важные качества продавца. Сенсорные. Перцептивные. Attentionные. Мнемические. Мыслительные. Коммуникативные. Речевые. Эмоционально-волевые качества.

1.4	Психология покупателей	Различные подходы к типологии покупателей. Мотивы покупок. Потребности покупателей. Продавец в ожиданиях покупателя.
1.5	Профессионализм продавца и эффективность его труда	Составляющие профессионализма продавца: взаимодействие с покупателями, с товаром, с техническими средствами труда, профессиональное взаимодействие. Различные подходы к понятию «эффективность» в психологии. Критерии эффективности профессиональной деятельности продавца и способы ее оценки. Психологические факторы эффективности труда продавцов.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
1.1	Психологическое обеспечение безопасности и эффективности труда в сфере обслуживания	Круглый стол «Психологические факторы безопасности и эффективности труда в сфере обслуживания»
1.2	Профессиограмма работника сферы обслуживания	Составление профессиограммы работника сферы обслуживания. Публичная защита своей профессиограммы.
1.3	Профессионально-важные качества работника сферы обслуживания	Определение профессионально-важных качеств работника сферы обслуживания по методу М.А.Дмитриевой и О.Липмана. Сопоставление и анализ полученных ПВК. Составление интегрального перечня ПВК.
1.4	Психология покупателей	Деловые игры. Анализ коммуникативных ситуаций взаимодействия продавца с разными типами покупателей. Выработка стратегий индивидуального подхода.
2	<b>Актуальные прикладные задачи психологического обеспечения безопасности и эффективности труда в сфере обслуживания</b>	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
2.1	Взаимодействие продавца с покупателями. Клиент-ориентированный подход в работе продавца.	Умение продавца установить контакт. Искусство выяснения потребности. Реагирование на запрос. Устранение страхов и недовольств покупателей. Завершение коммуникации. Положительная и отрицательная модели обслуживания. Сущность клиент-центрированного подхода. Основные принципы клиент-центрированного подхода. Формирование ориентации на клиента.
2.2	Профессиональная этика продавца и стандарты сервиса	Понятие о профессиональной этике. Этикет и культура речи продавца-консультанта. Модели сервиса. Стандарты сервиса.



2.3	Основные аспекты деятельности психолога сфере обслуживания: психологическое обеспечение профессиональной деятельности продавцов	Вход в профессию продавца. Профессиональное самоопределение. Профессиональный отбор. Профессиональное обучение. Профессиональная адаптация. Оценка персонала. Профессиональная аттестация. Повышение квалификации. Выход из профессии. Содержание работы психолога на каждом этапе профессионализации продавца.
2.4	Тренинг продаж как одна из форм работы с персоналом сферы обслуживания	Принципы организации обучения продажам в компании. Типы тренингов по продажам. Тренинг продаж: процессный подход, Социально-психологический тренинг продаж. Тренинг продаж: формула успеха. Переговорный тренинг продаж. Продажи-презентации. Продажа как процесс консультирования. Продажа как стратегический процесс. Специальные тренинги продаж. Посттренинговое сопровождение персонала.
Темы практических/семинарских занятий		
2.1	Взаимодействие продавца с покупателями. Клиент-ориентированный подход в работе продавца.	Деловые игры. Анализ коммуникативных ситуаций взаимодействия продавца с покупателем. Демонстрация разной клиент-ориентированности. Выработка стратегий клиент-ориентированного индивидуального подхода.
2.2	Профессиональная этика продавца и стандарты сервиса	Разработка стандартов сервиса для различных организаций сферы обслуживания.  Публичная защита проектов стандартов сервиса
2.3	Основные аспекты деятельности психолога сфере обслуживания: психологическое обеспечение профессиональной деятельности сотрудников сферы обслуживания	Круглый стол: «Актуальные проблемы и основные трудности в построении системы психологическое обеспечение профессиональной деятельности сотрудников сферы обслуживания»
2.4	Тренинг продаж как одна из форм работы с персоналом сферы обслуживания	Разработка и проведение фрагментов из разных типов тренингов продаж

#### 4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 – Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС)

№	Вид рейтинга	Сумма баллов	Весовой коэффициент, %	Примечание
1	Текущий контроль	60	max 3	Производится оценка посещаемости учебных занятий. Баллы выставляются в соответствии с критериями: 3 балла – выставляется в случае, если студент не имеет пропусков занятий; 2 балла – выставляется в случае, если студент имеет до 10% пропусков занятий; 1 балл – выставляется в случае, если студент имеет до 20% пропусков занятий; 0 балл – выставляется в случае, если студент имеет более 20% пропусков занятий.
			max 57	Производится оценка следующих форм: – Устные ответы студентов на практических занятиях – выполнение заданий на практических и семинарских занятиях; – Выполнение самостоятельной работы; – Проверка сформированности умений (в соответствии с изучаемыми темами)
2	Промежуточный контроль по дисциплине (экзамен)	40	max 10	Теоретический вопросы, указанные в билете, для сдачи экзамена.
			max 10	Теоретический вопросы, указанный в билете, для сдачи экзамена.
			max 20	Практический вопрос, указанный в билете, для сдачи экзамена.

#### *Краткая характеристика используемых оценочных средств*

Шкала оценки устного ответа

Отметка «отлично» ставится, если:

- знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные;
- студент свободно владеет научной терминологией;
- ответ студента структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета;
- логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете;
- ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;
- ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственного опыта;
- студент демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.

Отметка «хорошо» ставится, если:

- знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы

- имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, студент способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу;
- недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета;
- недостаточно логично изложен вопрос;
- студент не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета;
- ответ прозвучал недостаточно уверенно;
- студент не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если:

- содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета;
- программные материалы в основном излагаются, но допущены фактические ошибки;
- студент не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты;
- студент не может привести пример для иллюстрации теоретического положения;
- у студента отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован;
- у студента отсутствуют представления о межпредметных связях.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части социальной психологии;
- содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;
- на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена-студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

#### *Шкала оценивания доклада*

Оценка «отлично» выставляется, если: доклад содержит полную информацию по представляемой теме, основанную на обязательных литературных источниках и современных публикациях; выступление сопровождается качественным демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал; свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории; точно укладывается в рамки регламента.

Оценка «хорошо» выставляется, если: представленная тема раскрыта, однако доклад содержит неполную информацию по представляемой теме; выступление сопровождается демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий ясно и грамотно излагает материал; аргументированно отвечает на вопросы и замечания аудитории, однако выступающим допущены незначительные ошибки в изложении материала и ответах на вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: выступающий демонстрирует поверхностные знания по выбранной теме, имеет затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса; отсутствует сопроводительный демонстрационный материал.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: доклад не подготовлен, либо имеет существенные пробелы по представленной тематике, основан на недостоверной информации, выступающим допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

#### *Шкала оценивания практических заданий*

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: содержание задания не осознано, продукт неадекватен заданию, выводы отсутствуют;

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: задание выполнено частично, допущены ошибки логического или фактического характера, предпринята попытка сформулировать выводы;

Оценка «хорошо» выставляется, если: задание в целом выполнено, но допущены одна-две незначительных ошибки логического или фактического характера, сделаны выводы;

Оценка «отлично» выставляется, если: задание выполнено, сделаны в целом корректные выводы.

Соотношение видов рейтинга для дисциплины с экзаменом выглядит следующим образом.

Оценка «отлично» – 100-85 баллов.

Оценка «хорошо» – 75-84 балла.

Оценка «удовлетворительно» – 51-74 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – менее 50 баллов.

Если к моменту проведения экзамена, студент набирает 51-60 баллов, то оценка «удовлетворительно» может быть выставлена ему в ведомость и в зачетную книжку без процедуры принятия экзамена. Выставление оценок производится на последней неделе теоретического обучения по данной дисциплине.

Экзамен проводится по билетам. Каждый билет содержит два теоретических вопроса и один практический. На подготовку дается 20 минут.

## **5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **5.1 Учебная литература**

#### **Основная учебная литература**

- Бураковская, Н. В.* Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 03.09.2021).
- Корнеенков, С. С.* Психологическое обеспечение профессиональной деятельности : учебное пособие для вузов / С. С. Корнеенков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10940-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475117> (дата обращения: 03.09.2021).
- Рамендик, Д. М.* Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10049-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470464> (дата обращения: 03.09.2021).

## Дополнительная учебная литература

1. Безопасный отдых и туризм : учебное пособие для вузов / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11091-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471386> (дата обращения: 03.09.2021).
2. Бобченко, Т. Г. Психологические тренинги: основы тренинговой работы : учебное пособие для вузов / Т. Г. Бобченко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 132 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12444-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476440> (дата обращения: 03.09.2021).
3. Кларин, М. В. Корпоративный тренинг, наставничество, коучинг : учебное пособие для вузов / М. В. Кларин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 288 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02811-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471312> (дата обращения: 03.09.2021).
4. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469062> (дата обращения: 03.09.2021).
5. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471449> (дата обращения: 03.09.2021).
6. Психология безопасности : учебное пособие для вузов / А. И. Донцов, Ю. П. Зинченко, О. Ю. Зотова, Е. Б. Перельгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 276 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04312-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468841> (дата обращения: 03.09.2021).
7. Социальная работа с проблемой клиента : учебное пособие для вузов / Г. В. Говорухина [и др.] ; под редакцией Л. Г. Гуслияковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11798-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476377> (дата обращения: 03.09.2021).
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484924> (дата обращения: 03.09.2021).

## 5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

<p>220 Учебная аудитория для проведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- занятий лекционного типа;</li> <li>- семинарского (практического) типа;</li> <li>- групповых и индивидуальных консультаций;</li> <li>- текущего контроля и промежуточной аттестации.</li> </ul> <p>Специализированная (учебная) мебель: доска маркерно-меловая, столы, стулья.</p> <p>Оборудование для презентации учебного материала: стационарное - компьютер, проектор, доска интерактивная, акустическая система.</p> <p>Используемое программное обеспечение: MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), антивирусное ПО ESETEndpointSecurity, лицензия №EAV-0267348511 до 30.12.2022 г.;MozillaFirefox (свободно распространяемое ПО), GoogleChrome (свободно распространяемое ПО), Opera (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), WinDjView (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).</p> <p>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</p>	<p>654027, Кемеровская область, г. Новокузнецк, просп. Пионерский, д. 13, пом.1</p>
<p>222 Учебная аудитория для проведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- занятий семинарского (практического) типа;</li> <li>- групповых и индивидуальных консультаций.</li> </ul> <p>Специализированная (учебная) мебель: доска маркерно-меловая, столы, стулья.</p> <p>Оборудование для презентации учебного материала: переносное - ноутбук, проектор, экран.</p> <p>Используемое программное обеспечение: MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), антивирусное ПО ESET EndpointSecurity, лицензия №EAV-0267348511 до 30.12.2022 г.;MozillaFirefox (свободно распространяемое ПО), GoogleChrome (свободно распространяемое ПО), Opera (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), WinDjView (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).</p> <p>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</p>	<p>654027, Кемеровская область, г. Новокузнецк, просп. Пионерский, д. 13, пом.1</p>

## **5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **Перечень СПБД и ИСС по дисциплине**

**База профессиональных данных «Мир психологии»** – Режим доступа: <http://psychology.net.ru/>

**Единое окно доступа к образовательным ресурсам** – свободный доступ к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для общего и профессионального образования (Психология). Режим доступа: [http://window.edu.ru/catalog/?p\\_rubr=2.2.77.2](http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.77.2)

**Научная электронная библиотека** - [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) База данных статей из области психологии.

**Soc.Lib.ru.** – материалы по социологии, психологии и управлению. Сайт предназначен исключительно для научно-исследовательских целей, информирования общественности о научных разработках специалистов и прогрессивного развития мировой гуманитарной науки. Режим доступа <http://soc.lib.ru/>

## **6. Иные сведения и (или) материалы.**

### **6.1 Примерные темы письменных учебных работ**

#### **Задания к письменным аудиторным контрольным срезам**

##### **Контрольный срез 1.**

1. Методология психологического обеспечения безопасности и эффективности в сфере обслуживания.
2. Методы психологии сферы обслуживания.
3. Связь психологии сферы обслуживания с другими научными дисциплинами.
4. Проблемы современной психологии сферы обслуживания.

##### **Контрольный срез 2.**

1. Профессиограмма продавца.
2. Исторические аспекты профессии продавца.
3. Характеристика современного этапа профессии продавца.
4. Предмет труда продавца.
5. Профессиональная цель и задачи.
6. Средства труда.
7. Этапы деятельности.
8. Условия труда.
9. Характеристика профессиональной среды

##### **Контрольный срез 3.**

1. Психограмма продавца.
2. Профессионально-важные качества продавца.
3. Сенсорные.
4. Перцептивные.
5. Атенционные.
6. Мнемические.
7. Мыслительные.
8. Коммуникативные.
9. Речевые.

10. Эмоционально-волевые качества.

**Контрольный срез 4.**

1. Различные подходы к типологии покупателей.
2. Мотивы покупок.
3. Потребности покупателей.
4. Продавец в ожиданиях покупателя

**Контрольный срез 5.**

1. Составляющие профессионализма продавца: взаимодействие с покупателями, с товаром, с техническими средствами труда, профессиональное взаимодействие.
2. Различные подходы к понятию «эффективность» в психологии.
3. Критерии эффективности профессиональной деятельности продавца и способы ее оценки.
4. Психологические факторы эффективности труда продавцов

**Контрольный срез 6.**

1. Умение продавца установить контакт.
2. Искусство выяснения потребности.
3. Реагирование на запрос.
4. Устранение страхов и недовольств покупателей.
5. Завершение коммуникации.
6. Положительная и отрицательная модели обслуживания.
7. Сущность клиент-центрированного подхода.
8. Основные принципы клиент-центрированного подхода.
9. Формирование ориентации на клиента.

**Контрольный срез 7.**

1. Понятие о профессиональной этике.
2. Этикет и культура речи продавца-консультанта.
3. Модели сервиса.
4. Стандарты сервиса.

**Контрольный срез 8.**

1. Вход в профессию продавца.
2. Профессиональное самоопределение.
3. Профессиональный отбор.
4. Профессиональное обучение.
5. Профессиональная адаптация.
6. Оценка персонала.
7. Профессиональная аттестация.
8. Повышение квалификации.
9. Выход из профессии.
10. Содержание работы психолога на каждом этапе профессионализации продавца.

**Контрольный срез 9.**

1. Принципы организации обучения продажам в компании.
2. Типы тренингов по продажам.
3. Тренинг продаж: процессный подход,
4. Социально-психологический тренинг продаж.
5. Тренинг продаж: формула успеха.
6. Переговорный тренинг продаж.
7. Продажи-презентации.



8. Продажа как процесс консультирования.
9. Продажа как стратегический процесс.
10. Специальные тренинги продаж.
11. Посттренинговое сопровождение персонала.

### **Методические указания по организации самостоятельной работы**

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных (лекционных, семинарских и практических) занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется курсантом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Виды заданий для внеаудиторной самостоятельной работы:

– для овладения знаниями: чтение текста (учебников, первоисточников, дополнительной литературы), конспектирование и выписки из текста, работа со словарями и справочниками, учебно-исследовательская работа, использование Интернет-ресурсов и др.

– для закрепления, систематизации знаний: работа с конспектом лекции, повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточников, дополнительной литературы), составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные и дискуссионные вопросы, подготовка докладов к семинарским занятиям, создание мультимедийных презентаций к выступлению на семинарском или практическом занятии и др.

– для формирования умений: анализ теоретической профессионально ориентированной информации, анализ конкретных ситуаций, проектирование элементов профессиональной деятельности и др.

Самостоятельная внеаудиторная работа курсантов включает их подготовку к семинарским и практическим занятиям. К самостоятельной работе студента относится и подготовка к экзамену.

## **6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации**

**Семестр 4 – ОЗФО**

**Таблица 9 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к экзамену**

<b>Раздел и темы</b>	<b>Примерные теоретические вопросы</b>	<b>Примерные практические задания</b>
<b>1. Теоретические основы психологического обеспечения безопасности и эффективности труда в сфере обслуживания</b>		
1.1. Психологическое обеспечение безопасности и эффективности труда в сфере обслуживания	1. Методология психологического обеспечения безопасности и эффективности в сфере обслуживания. 2. Методы психологии сферы обслуживания. 3. Связь психологии сферы обслуживания с другими	1. Сопоставьте методы психологии сферы обслуживания с методами других отраслей психологии  2. Разработайте стратегию психологического обеспечения безопасности и

	<p>научными дисциплинами.</p> <p>4. Проблемы современной психологии сферы обслуживания.</p>	<p>эффективности труда в сфере обслуживания</p>
<p>1.2 Профессиограмма работника сферы обслуживания</p>	<p>1. Профессиограмма продавца.</p> <p>2. Исторические аспекты профессии продавца.</p> <p>3. Характеристика современного этапа профессии продавца.</p> <p>4. Предмет труда продавца.</p> <p>5. Профессиональная цель и задачи.</p> <p>6. Средства труда.</p> <p>7. Этапы деятельности.</p> <p>8. Условия труда.</p> <p>9. Характеристика профессиональной среды.</p>	<p>1. Составьте профессиограмму работника сферы обслуживания (отрасль на выбор)</p>
<p>1.3 Профессионально-важные качества работника сферы обслуживания</p>	<p>1. Психограмма продавца.</p> <p>2. Профессионально-важные качества продавца.</p> <p>3. Сенсорные. Перцептивные. Атенционные. Мнемические. Мыслительные. Коммуникативные. Речевые. Эмоционально-волевые качества.</p>	<p>1. Составьте психограмму продавца методом О.Липмана</p> <p>2. Составьте психограмму продавца методов М.А.Дмитриевой</p>
<p>1.4 Психология покупателей</p>	<p>1. Различные подходы к типологии покупателей.</p> <p>2. Мотивы покупок.</p> <p>3. Потребности покупателей.</p> <p>4. Продавец в ожиданиях покупателя.</p>	<p>1. Выберите несколько типов покупателей и обоснуйте мотивы их покупок</p>
<p>1.5 Профессионализм продавца и эффективность его труда</p>	<p>1. Составляющие профессионализма продавца: взаимодействие с покупателями, с товаром, с техническими средствами труда, профессиональное взаимодействие.</p> <p>2. Различные подходы к понятию «эффективность» в психологии.</p> <p>3. Критерии эффективности профессиональной деятельности продавца и способы ее оценки.</p> <p>4. Психологические факторы эффективности</p>	<p>1. Сформулируйте критерии эффективности труда продавца в различных отраслях сферы обслуживания</p>

	труда продавцов.	
<b>3. Актуальные прикладные задачи психологического обеспечения безопасности и эффективности труда в сфере обслуживания</b>		
2.1 Взаимодействие продавца с покупателями. Клиент-ориентированный подход в работе продавца.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Умение продавца установить контакт.</li> <li>2. Искусство выяснения потребности.</li> <li>3. Реагирование на запрос.</li> <li>4. Устранение страхов и недовольств покупателей.</li> <li>5. Завершение коммуникации.</li> <li>6. Положительная и отрицательная модели обслуживания.</li> <li>7. Сущность клиент-центрированного подхода.</li> <li>8. Основные принципы клиент-центрированного подхода.</li> <li>9. Формирование ориентации на клиента.</li> </ol>	1. Составьте психологический портрет продавца, ориентированного на клиента
2.2 Профессиональная этика продавца и стандарты сервиса	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие о профессиональной этике.</li> <li>2. Этикет и культура речи продавца-консультанта.</li> <li>3. Модели сервиса.</li> <li>4. Стандарты сервиса.</li> </ol>	1. Разработайте стандарты сервиса для разных типов организаций сферы обслуживания
2.3 Основные аспекты деятельности психолога в сфере обслуживания: психологическое обеспечение профессиональной деятельности продавцов	<p>Вход в профессию продавца. Профессиональное самоопределение. Профессиональный отбор. Профессиональное обучение. Профессиональная адаптация. Оценка персонала. Профессиональная аттестация. Повышение квалификации. Выход из профессии. Содержание работы психолога на каждом этапе профессионализации продавца.</p>	1. Составьте план психологического обеспечения деятельности продавца на разных этапах профессионализации
2.4 Тренинг продаж как одна из форм работы с персоналом сферы	Принципы организации обучения продажам в компании. Типы тренингов	1. Разработайте проект тренинга продаж для продавцов на разных

обслуживания	<p>по продажам. Тренинг продаж: процессный подход, Социально-психологический тренинг продаж. Тренинг продаж: формула успеха. Переговорный тренинг продаж. Продажи-презентации. Продажа как процесс консультирования. Продажа как стратегический процесс. Специальные тренинги продаж. Посттренинговое сопровождение персонала.</p>	этапах профессионализации
--------------	--	---------------------------

Составитель: Дворцова Е.В., канд.психол.наук, доцент