ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н. Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.О.15 ПСИХОЛОГИЯ В ОГРАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ СЕРВИСА**

Направление подготовки **43.03.01 СЕРВИС**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

(год начала подготовки – 2022)

Санкт-Петербург

2022

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения.  УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями. |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

**Цель и задачи освоения дисциплины**

Цель дисциплины «Психология в организациях сферы сервиса» заключается в:

* создании условий для самооценки личностных и профессиональных качеств, способствующих дальнейшему развитию выпускника-бакалавра;
* формировании умения применять психологические знания в конкретных профессиональных ситуациях, связанных с человеческими взаимоотношениями;
* формировании психологической культуры необходимой для успешной организационно-управленческой деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Психология в организациях сферы сервиса» является формирование необходимых теоретических знаний, умений и практических навыков в области психологического знания, предполагающего наличие компетенций коммуникативного, перцептивного и интерактивного характера, необходимых для продуктивного общения в профессиональной и социальной сферах, умение управлять коллективом и предотвращать конфликты, а также наличие навыков, способствующих развитию собственной личности.

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам обязательной части основной профессиональной образовательной программы бакалавриата.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 68 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 34 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 34/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 49 | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | 27 | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 24,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 | |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 20 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 12 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | 8/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 115 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - | |
| **Вид промежуточной аттестации к экзамену:** | 9 | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 6,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 | |

**4. Содержание дисциплины**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
| 1 | Психология как наука. Проблема человека в психологии. Методы исследования в психологии. |
| 2 | Познавательные психические процессы: ощущение и восприятие. |
| 3 | Познавательные психические процессы: внимание, воображение, память. Приемы и методы развития внимания и памяти. |
| 4 | Познавательные психические процессы: мышление и речь. Приемы и методы развития мышления. |
| 5 | Эмоционально-волевые психические процессы. Приемы и методы управления эмоциями и развития волевых компонентов характера. |
| 6 | Психология личности. Индивид, личность, субъект деятельности, индивидуальность. Теории личности. |
| 7 | Темперамент и характер. |
| 8 | Сущность общения: его функции, стороны, виды, формы, барьеры. Психологические особенности делового общения. |
| 9 | Психологические и этнические нормы и принципы делового общения. |
| 10 | Психология коллектива: группа и ее структурная организация. Социометрическая, коммуникативная, иерархическая структура группы. Лидерство в группе. |
| 11 | Психология коллектива: характеристика групповых процессов. Групповые нормы. Межличностная совместимость. Групповые способы взаимодействия. |
| 12 | Проблемы социально-психологической адаптации. Стресс и его особенности. |
| 13 | Психология конфликта: понятие конфликта, его сущность; поведение в конфликтах; способы психологической защиты. |
| 14 | Взаимодействие субъекта и объекта управления. Искусство управлять людьми. |
| 15 | Психологические особенности подготовки и проведения деловых переговоров. Способы психологической защиты. |
| 16 | Особенности социальной перцепции в деловом общении. |

**4.2. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков контактной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Психология личности | Ролевая игра «Теории личности в истории психологии» | Практическая работа |  |
| 2. | Темперамент и характер | Работа в группах | Практическая работа |  |
| 4. | Общение как социально-психологический феномен | Разбор конкретных ситуаций.  Ролевая игра «Я и профессия». | Практическая работа |  |
| 5. | Психология конфликта: понятие конфликта, его сущность; поведение в конфликтах; способы психологической защиты. | Тренинг «Разрешение конфликтов». | Практическая работа |  |
| 6. | Личность и коллектив как субъекты и объекты управления. | Ролевая игра «Выкиньте свои проблемы». | Практическая работа |  |
| 7. | Взаимодействие субъекта и объекта управления. Искусство управлять людьми. | Тренинг по презентации товаров и услуг. | Практическая работа |  |
| 8. | Психологические особенности подготовки и проведения деловых переговоров. Способы психологической защиты. | Тренинг «Умение убеждать»;  Тренинг «Самооборона». | Практическая работа |  |
| 9. | Особенности социальной перцепции в деловом общении. | Тренинг «Правила эффективной коммуникации» | Практическая работа |  |

**5. Учебно-методическое обеспечение для Самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2. Темы рефератов**

Темы формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**6. Оценочные средства для текущего контроля**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-16 | Устный опрос или  Защита реферата |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

**7.1 ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| Печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1 | Психология и педагогика: учебное пособие. | [Гуревич П. С.](http://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=2322) | М., ЮНИТИ-ДАНА | 2015 | + | http://biblioclub.ru |
| 2 | Психология. В 3-х кн. Кн. 1: Общие основы психологии: учебник для студентов высших педагогических учебных заведений. | Немов Р.С. | М..  ВЛАДОС | 2011 | + | http://biblioclub.ru/ |

**7.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| Печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1 | Введение в психологию: Курс лекций. | Штерн, А.С. | Флинта; МПСИ | 2012 | + | http://biblioclub.ru/ |
| 2 | История психологии: учебное пособие. | Батыршина А.Р. | Флинта; Наука | 2011 | + | http://biblioclub.ru/ |
| 3 | Психология и педагогика: опорные конспекты в помощь студентам | Загайнова Е.В., Хацринова О.Ю., Старшинова Т.А., Иванов В.Г | КГТУ | 2008 | + | http://biblioclub.ru/ |
| 4 | Психология личности: учебное пособие. | Гуревич, П.С. | ЮНИТИ-ДАНА | 2015 | + | http://biblioclub.ru/ |

**8. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

Электронно-библиотечная система «ЭБС». – Режим доступа: <http://biblioclub.ru>

1. **www.psychology.net.ru** (материалы по научной и популярной психологии);

2. **www.psychology.ru** (подборка информационных ресурсов по вопросам

психологии: новости, библиотека, списки рассылок, биографическая информация и др.);

3. **www.psynavigator.ru** (статьи и книги по психологии, энциклопедия направлений психотерапии);

6. **www.psychology-online.net** (научная и популярная литература по психологии);

7. **www.azps.ru** (тесты онлайн, материалы по общей, социальной, организационной, детской, психологии личности, рекламы);

8. **www.psychology-online.net** (научная и популярная психология);

9. **www.voppsy.ru** (сайт научного журнала «Вопросы психологии»);

10. **www.ai-trening.ru** (практическая психология);

11. **www.psihologiya.net** (психологические приемы и методы, тесты).

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).