

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
Психология сервиса

**Код модуля**  
1158862(1)

**Модуль**  
Историко-культурные основы профессиональной  
деятельности

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Рогалева Людмила Николаевна	кандидат психологических наук, доцент	Доцент	теории физической культуры

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

**Авторы:**

- **Рогалева Людмила Николаевна, Доцент, теории физической культуры**

**1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Психология сервиса**

<b>1.</b>	<b>Объем дисциплины в зачетных единицах</b>	3	
<b>2.</b>	<b>Виды аудиторных занятий</b>	Лекции Практические/семинарские занятия	
<b>3.</b>	<b>Промежуточная аттестация</b>	Зачет	
<b>4.</b>	<b>Текущая аттестация</b>	Домашняя работа	1
		Деловая (ролевая) игра	1

**2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Психология сервиса**

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения (индикаторы)</b>	<b>Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
УК-3 -Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Д-1 - Проявлять гибкость и адаптивность мышления в межличностном взаимодействии З-1 - Излагать основные принципы и способы эффективной профессиональной коммуникации в группе или команде У-2 - Определять эффективные способы социального взаимодействия в процессе принятия группового или командного решения	Деловая (ролевая) игра Домашняя работа Зачет Лекции Практические/семинарские занятия
ПК-2 -Способен взаимодействовать с потребителями	З-2 - Выбрать необходимые методики взаимодействия с заинтересованными сторонами	Деловая (ролевая) игра Домашняя работа Зачет Лекции

		Практические/семинарские занятия
--	--	----------------------------------

### 3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

#### 3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6</b>		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	3,10	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4		
Промежуточная аттестация по лекциям – <b>зачет</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4</b>		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>деловая игра</i>	3,15	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – <b>нет</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – <b>не предусмотрено</b>		
<b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – <b>не предусмотрено</b>		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – <b>нет</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – <b>не предусмотрено</b>		
<b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах

<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено</b>		
<b>Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено</b>		

### 3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<b>Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено</b>		
<b>Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено</b>		

## 4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

### Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

**Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням**

<b>Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)</b>				
<b>№ п/п</b>	<b>Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)</b>	<b>Шкала оценивания</b>		
		<b>Традиционная характеристика уровня</b>		<b>Качественная характеристика уровня</b>
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

**5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ****5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля****5.1.1. Лекции**

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

**5.1.2. Практические/семинарские занятия**

Примерный перечень тем

1. Социально-психологические особенности специалистов по социально-культурному сервису и туризму.

2. Основные направления социально - психологических исследований в области социально- культурного сервиса и туризма.

3. Стратегические модели подготовки специалиста по социально-культурному сервису и туризму.

4. Становление личности профессионала и профессиональная направленность.

5. Социально - психологические особенности специалиста по социально-культурному сервису и туризму как залог профессионализации.

6. Учебно - профессиональная установка и её типология.

7. Взаимосвязь социально-психологических особенностей специалистов туристского сервиса с различными типами учебно-профессиональной установки.

Примерные задания

Вопросы для обсуждения на семинарских занятиях, устно ответить на вопросы:

1 Развитие индивидуальной техники активного слушания.

2 Общение с «трудными людьми».

3 Исследование коммуникативной компетентности.

4 Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.

5 Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.

6 Факторы детерминации поведения человека.

7 Взаимосвязь типа личности и поведения.

8 Социальное восприятие в процессе профессионального общения в туристском сервисе.

9 Невербальные сигналы эмоционального состояния человека.

10 Конфликтные взаимодействия в сфере туристского сервиса.

LMS-платформа – не предусмотрена

## **5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля**

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

### **Базовый**

#### **5.2.1. Домашняя работа**

Примерный перечень тем

1. Кейс-задача "Особенности общения с клиентами в области сервиса"

Примерные задания

Исходные данные. Между двумя высшими подчиненными (коллегами) возник конфликт,

который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Постановка задачи. Выберите и обоснуйте свой вариант поведения в этой ситуации:

а) пресечь конфликт на работе, а конфликтные взаимоотношения порекомендовать разрешить в неслужебное время;

б) попросить разобраться в конфликте специалистов лаборатории социологических исследований или другого подразделения службы управления персоналом, в чьи функции это входит;

в) лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обеих сторон вариант примирения;

г) выяснить, кто из членов коллектива является авторитетом для конфликтующих сотрудников, и попытаться через него воздействовать на них.

LMS-платформа – не предусмотрена

### 5.2.2. Деловая (ролевая) игра

Примерный перечень тем

1. Упражнение "Круг субличностей"
2. Упражнение "Возможные мотивы"

Примерные задания

1 «Упражнение «Круг субличностей» (студенты работают в микрогруппах по 2-3 человека)

Перечислите все свои желания, записывая все, что приходит вам в голову (не анализируя и не ранжируя). Убедитесь, что вы включили и то, что у вас сейчас есть, и то, что вы хотели бы иметь в дальнейшем.

Когда в вашем списке наберется 20 пунктов (или когда вы почувствуете, что записали все желания), просмотрите список и выберите 5 – 6 самых существенных. Например: не болеть, научиться играть в теннис, ходить в баню – постоянно поддерживать физическую форму.

Не включать не свои желания (мало ли чего хочет от тебя твой муж).

Проанализировать окончательный список. Представьте, что за каждым из них стоит как бы самостоятельная часть личности (субличность). Например: желанию, чтобы хорошо учились дети, соответствует субличность «отец».

Нарисуйте на отдельном листе бумаги круг на всю страницу. Внутри него круг диаметром 1

– 2 см. Эта центральная часть – ваше «Я». Окружающее кольцо разбить на сегменты и разместить в них те 5 – 6 субличностей, которые являются выразителями ваших желаний.

Раскрасьте субличности в разный цвет, дайте каждому свое имя.

Сравните с «жизненными ценностями». Нет ли противоречия?

«Диалог субличностей» - пусть поговорят друг с другом и с «Я», скажут, за что они ценят

друг друга, почему обижаются и чего хотят.

«мне нравится...» «я обижен...» «я хотел бы...»

Рассмотреть желание поехать в туристическую поездку, исходя из групп потребностей, выделяемых А. Маслоу. Какие вопросы помогли выявить ведущую потребность клиента. После проведенных упражнений проводится подробный разбор и анализ ситуации.

LMS-платформа – не предусмотрена

### 5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля



### 5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. 1 Факторы, детерминирующие поведение человека. 2 Возможные типы личности клиентов. 3 Основные потребности клиентов. 4 Особенности поведения различных типов клиентов. 5 Взаимодействие с различными типами клиентов. 6 Невербальное поведение клиентов. 7 Организация пространства взаимодействия с клиентом. 8 Установление контакта с клиентом. 9 Особенности ситуации общения с клиентом в туристском сервисе. 10.Активное слушание в процессе взаимодействия с клиентом. 11 Возможные причины непонимания в процессе взаимодействия с клиентом. 12.Интерпретация поведения в процессе профессионального взаимодействия. Каузальная атрибуция. Ошибки атрибуции. 13.Преодоление психологических и коммуникативных барьеров в процессе взаимодействия с клиентом. 14.Формирование доверия к специалисту туристского сервиса. 15.Возможные причины конфликтов в процессе взаимодействия с клиентом. 16.Предпочтительные способы поведения в конфликтной ситуации. 17 Управление конфликтной ситуацией в процессе взаимодействия с клиентом. 18 Самопрезентация специалиста туристского сервиса в процессе профессионального взаимодействия 19 Социальная рефлексия в процессе профессионального взаимодействия. 20 Возможности и ограничения при создании позитивного образа специалиста в представлении клиента. 21 Имидж специалиста туристского сервиса. 22 Причины профессионального стресса у специалистов туристского сервиса. 23 Профилактика профессионального выгорания специалистов туристского сервиса. 24 Приемы регуляции собственного эмоционального состояния в ситуации острого стресса.

LMS-платформа – не предусмотрена

### 5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Формирование социально-значимых ценностей	учебно-исследовательская, научно-исследовательская профориентационная деятельность целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология позиционного образования Технология дебатов, дискуссий Технология повышения коммуникативной компетентности Технология создания коллектива Технология «Портфолио работ»	УК-3	У-2 Д-1	Деловая (ролевая) игра Домашняя работа Зачет Лекции Практические/семинарские занятия
			ПК-2	З-2	

