

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 16.05.2025 11:42:04  
Уникальный программный ключ:  
sa953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

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

**Высшая школа управления**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСА**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

### **38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

### **УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ И ИННОВАЦИИ В СЕРВИСЕ**

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2025 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Психологические и физиологические аспекты сервиса» входит в программу магистратуры «Управление клиентским опытом и инновации в сервисе» по направлению 38.04.02 «Менеджмент» и изучается в 1, 2 семестрах 1 курса. Дисциплину реализует Вечерне-заочное отделение ВШУ. Дисциплина состоит из 4 разделов и 4 тем и направлена на изучение биологических и социальных аспектов здорового образа жизни; понятий и видов эффективного межличностного взаимодействия; понятий и методов конфликтологии; психологических основ социального взаимодействия; закономерностей поведения, деятельности и отношений человека, включенного в сервисную деятельность.

Целью освоения дисциплины является 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.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Психологические и физиологические аспекты сервиса» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

| Шифр  | Компетенция                                                                                                                                                                                                                                                                         | Индикаторы достижения компетенции<br>(в рамках данной дисциплины)                                                                                                                                       |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-6  | Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки                                                                                                                                                           | УК-6.1 Контролирует количество времени, потраченного на конкретные виды деятельности;<br>УК-6.2 Вырабатывает инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, целей; |
| ОПК-3 | 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-3.3 Внедряет на предприятиях профессиональной сферы модели управления с учетом кросс-культурной и динамичной среды;                                                                                 |
| ОПК-4 | 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 | ОПК-4.3 Разрабатывает и внедряет стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций в профессиональную сферу;                          |

| Шифр | Компетенция                                                                                                                                             | Индикаторы достижения компетенции<br>(в рамках данной дисциплины)                                                                         |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций                                                                                             |                                                                                                                                           |
| ПК-6 | Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы сервиса | ПК-6.1 Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы сервиса; |

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Психологические и физиологические аспекты сервиса» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Психологические и физиологические аспекты сервиса».

*Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины*

| Шифр  | Наименование компетенции                                                                                                                                                                                                                                                 | Предшествующие дисциплины/модули, практики* | Последующие дисциплины/модули, практики*                                                                                                                                                                                |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-6  | Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки                                                                                                                                                |                                             | Научно -исследовательская работа;<br>Особенности и технологии сферы сервиса;                                                                                                                                            |
| ОПК-3 | 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 |                                             | Стратегический менеджмент в сфере сервиса;<br>Кросс-культурный менеджмент;<br>Особенности и технологии сферы сервиса;<br>Management Of Service Quality In The Sphere Of Service;<br>Преддипломная практика;             |
| ОПК-4 | Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности,                                                            |                                             | Преддипломная практика;<br>Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии;<br>Организация проектной деятельности;<br>Современные технологии проектирования клиентского опыта в сервисе;<br>Инновационный менеджмент и |

| <b>Шифр</b> | <b>Наименование компетенции</b>                                                                                                                         | <b>Предшествующие дисциплины/модули, практики*</b> | <b>Последующие дисциплины/модули, практики*</b>                                                                                                                                             |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций                       |                                                    | предпринимательство в сфере сервиса;                                                                                                                                                        |
| ПК-6        | Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы сервиса |                                                    | Преддипломная практика;<br>Управленческая экономика;<br>Management Of Service Quality In The Sphere Of Service;<br>Кросс-культурный менеджмент;<br>Финансы организаций и финансовый анализ; |

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

\*\* - элективные дисциплины /практики

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

Общая трудоемкость дисциплины «Психологические и физиологические аспекты сервиса» составляет «2» зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для заочной формы обучения.

| Вид учебной работы                        | ВСЕГО, ак.ч.   |           | Семестр(-ы) |    |
|-------------------------------------------|----------------|-----------|-------------|----|
|                                           |                |           | 1           | 2  |
| Контактная работа, ак.ч.                  | 16             |           | 16          | 0  |
| Лекции (ЛК)                               | 8              |           | 8           | 0  |
| Лабораторные работы (ЛР)                  | 0              |           | 0           | 0  |
| Практические/семинарские занятия (СЗ)     | 8              |           | 8           | 0  |
| Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч. | 52             |           | 20          | 32 |
| Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч. | 4              |           | 0           | 4  |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>      | <b>ак.ч.</b>   | <b>72</b> | 36          | 36 |
|                                           | <b>зач.ед.</b> | <b>2</b>  | 1           | 1  |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

| Номер раздела | Наименование раздела дисциплины                                                                                    | Содержание раздела (темы) |                                                                                                                                                            | Вид учебной работы* |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Раздел 1      | Личное здоровье и его роль в жизни человека, профессиональной деятельности.                                        | 1.1                       | Валеологический анализ здоровья.                                                                                                                           | ЛК, СЗ              |
| Раздел 2      | Психологические аспекты организации профессиональной деятельности.                                                 | 2.1                       | Социально-психологические типы личности профессионала, осуществляющего деятельность в сфере сервиса (эмоционально-аффективная, ценностно-смысловая сферы). | ЛК, СЗ              |
| Раздел 3      | Конфликтология как наука, ее предмет, задачи и социальные функции.                                                 | 3.1                       | Конфликт как объект изучения конфликтологии.                                                                                                               | ЛК, СЗ              |
| Раздел 4      | Диагностика конфликтных ситуаций в сфере сервиса, пути, способы и средства предотвращения и разрешения конфликтов. | 4.1                       | Выявление элементов конфликтной ситуации в их оппозиции.                                                                                                   | ЛК, СЗ              |

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Тип аудитории              | Оснащение аудитории                                                                                                                                                                                                                           | Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)                    |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Лекционная                 | Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.                                                                       | Microsoft Гарант<br>Консультант Плюс<br>Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice) |
| Семинарская                | Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций. | Microsoft Гарант<br>Консультант Плюс<br>Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice) |
| Для самостоятельной работы | Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.                                  | Microsoft Гарант<br>Консультант Плюс<br>Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice) |

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### *Основная литература:*

1. Восковская, Л. В. Психология ощущений и восприятия : учебник для вузов / Л. В. Восковская. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 511 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15156-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561911>

2. Корнеев, С. С. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности: учебное пособие для вузов / С. С. Корнеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10940-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517204>

### *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](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/vozrastnaya-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/vozrastnaya-anatomiya-i-fiziologiya-v-2-t-t-1-organizm-cheloveka-ego-regulyatornye-i-integrativnye-sistemy-427145>

6. 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>

7. 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>

8. 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>

9. 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>

10. 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>

11. 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>

12. 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](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=472086)

*Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Психологические и физиологические аспекты сервиса».

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**



**РАЗРАБОТЧИК:**

Доцент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Пиньковская Галина  
Викторовна

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

Заведующий кафедрой

*Должность, БУП*

*Подпись*

Константииниди  
Христофор  
Александрович

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

Доцент

*Должность, БУП*

*Подпись*

Зевеке Ольга Юрьевна

*Фамилия И.О.*