

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: КУЗНЕЦОВ АЛЕКСАНДР ИГОРЕВИЧ
 Должность: РЕКТОР
 Дата подписания: 06.10.2026 14:10:22
 Уникальный программный ключ:
 0ec0d544ced914f6d2e031d381fc0ed0880d90a0



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
ПДК.06	Социальная психология в туризме и гостиничном сервисе

Код направления подготовки	44.03.04
Направление подготовки	Профессиональное обучение (по отраслям)
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Туризм и гостиничный сервис
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Доцент	кандидат педагогических наук, доцент		Ногина Анна Александровна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра подготовки педагогов профессионального обучения и предметных методик	Корнеева Наталья Юрьевна	3	18.11.2025	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю)	5
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	9
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	13
7. Перечень образовательных технологий	15
8. Описание материально-технической базы	16

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Социальная психология в туризме и гостиничном сервисе» относится к модулю обязательной части Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 44.03.04 «Профессиональное обучение (по отраслям)» (уровень образования бакалавр). Дисциплина является обязательной к изучению.

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 час.

1.3 Изучение дисциплины «Социальная психология в туризме и гостиничном сервисе» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «Возрастная физиология и психофизиология», «Общая психология», «Русский язык и культура речи».

1.4 Дисциплина «Социальная психология в туризме и гостиничном сервисе» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Конфликтология в туризме и гостиничном сервисе», «Социология культуры».

1.5 Цель изучения дисциплины:

Формирование у обучающихся представлений о психологии гостеприимства, составляющих основу профессиональной деятельности бакалавра гостиничного сервиса в межличностных и социальных взаимодействиях на уровне индивида, группы, сообщества, а также в способах и формах их организации и изменений.

1.6 Задачи дисциплины:

1) обеспечить условия для овладения знаниями в области теоретических аспектов психологии гостеприимства;

2) развитие умений, позволяющих оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей,

3) находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов в сфере гостеприимства;

4) обучение приемам изучения личности потребителя и возможностям практического применения их в сфере гостеприимства

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

№ п/п	Код и наименование компетенции по ФГОС
Код и наименование индикатора достижения компетенции	
1	ОПК-5 способен осуществлять контроль и оценку формирования результатов образования обучающихся, выявлять и корректировать трудности в обучении
	ОПК.5.1 Знать отечественный и зарубежный опыт, современные подходы к контролю и оценке результатов образования
	ОПК.5.2 Уметь осуществлять отбор педагогически обоснованных форм, методов и приемов организации контроля и оценки, применяет современные оценочные средства, обеспечивает объективность оценки
	ОПК.5.3 Владеть способностью разрабатывать контрольно-измерительные и контрольно-оценочные средства, интерпретировать результаты контроля и оценивания обучающихся
2	ПК-8 способен к разработке, продвижению и реализации туристского продукта
	ПК.8.1 Знать законы и иные нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность в сфере туризма, приоритетные направления развития туризма в РФ, основные концепции и организацию туристской индустрии, конъюнктуру рынка туристских продуктов, менеджмент в сфере туризма, географию стран мира, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера, теорию межличностного общения
	ПК.8.2 Уметь проводить анализ конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг, осуществлять сравнительный анализ и маркетинг существующих предложений туроператоров, анализировать мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, разрабатывать концепцию и программу туристского продукта, анализировать отзывы, жалобы и претензии туристов к качеству туристского продукта
	ПК.8.3 Владеть навыками поиска, сбора, первичной обработки и анализа информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям стран, формирования и анализа баз данных по туристским продуктам и их характеристикам, методами разработки и эффективной организации продаж туристского продукта, туристских услуг

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательные результаты по дисциплине
----------	--	--

1	ОПК.5.1 Знать отечественный и зарубежный опыт, современные подходы к контролю и оценке результатов образования	3.1 отечественный и зарубежный опыт, современные подходы к контролю и оценке результатов образования; трудности, испытывающие обучающиеся в процессе обучения
2	ОПК.5.2 Уметь осуществлять отбор педагогически обоснованных форм, методов и приемов организации контроля и оценки, применяет современные оценочные средства, обеспечивает объективность оценки	У.1 осуществлять отбор педагогически обоснованных форм, методов и приемов организации контроля и оценки, применяет современные оценочные средства, обеспечивает объективность оценки
3	ОПК.5.3 Владеть способностью разрабатывать контрольно-измерительные и контрольно-оценочные средства, интерпретировать результаты контроля и оценивания обучающихся	В.1 способностью разрабатывать контрольно-измерительные и контрольно-оценочные средства, интерпретировать результаты контроля и оценивания обучающихся; анализировать трудности в обучении и корректировать пути достижения образовательных результатов
1	ПК.8.1 Знать законы и иные нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность в сфере туризма, приоритетные направления развития туризма в РФ, основные концепции и организацию туристской индустрии, конъюнктуру рынка туристских продуктов, менеджмент в сфере туризма, географию стран мира, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера, теорию межличностного общения	3.2 Знает законы и иные нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность в сфере туризма, приоритетные направления развития туризма в РФ, основные концепции и организацию туристской индустрии, конъюнктуру рынка туристских продуктов, менеджмент в сфере туризма, географию стран мира, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера, теорию межличностного общения.
2	ПК.8.2 Уметь проводить анализ конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг, осуществлять сравнительный анализ и маркетинг существующих предложений туроператоров, анализировать мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, разрабатывать концепцию и программу туристского продукта, анализировать отзывы, жалобы и претензии туристов к качеству туристского продукта	У.2 Умеет проводить анализ конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг, осуществлять сравнительный анализ и маркетинг существующих предложений туроператоров, анализировать мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, разрабатывать концепцию и программу туристского продукта, анализировать отзывы, жалобы и претензии туристов к качеству туристского продукта
3	ПК.8.3 Владеть навыками поиска, сбора, первичной обработки и анализа информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям стран, формирования и анализа баз данных по туристским продуктам и их характеристикам, методами разработки и эффективной организации продаж туристского продукта, туристских услуг	В.2 Владеет навыками поиска, сбора, первичной обработки и анализа информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям стран, формирования и анализа баз данных по туристским продуктам и их характеристикам, методами разработки и эффективной организации продаж туристского продукта, туристских услуг.

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	СРС	
Итого по дисциплине	4	8	123	135
Первый период контроля				
<i>Психология туризма</i>	<i>4</i>	<i>8</i>	<i>123</i>	<i>135</i>
Предмет, задачи, характеристика психологии гостеприимства		2	30	32
Психология продаж гостиничного продукта и обслуживания клиентов	4		30	34
Психология гостиничного и защита практической ресторанного сервиса		4	33	37
Поведение специалиста в процессе взаимодействия с потребителем гостиничных услуг и в коллективе		2	30	32
Итого по видам учебной работы	4	8	123	135
<i>Форма промежуточной аттестации</i>				
Экзамен				9
Итого за Первый период контроля				144

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Психология туризма	4
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-5: 3.1 (ОПК.5.1), У.1 (ОПК.5.2), В.1 (ОПК.5.3) ПК-8: 3.2 (ПК.8.1), У.2 (ПК.8.2), В.2 (ПК.8.3)	
1.1. Психология продаж гостиничного продукта и обслуживания клиентов Введение в дисциплину. Предмет психологии гостеприимства, цель и задачи дисциплины. Понятия: житейская (обыденная) и научная психология. Понятие гостеприимства. Понятие «гостеприимное поведение». Психологический практикум (самодиагностирование): «Коммуникативные и организаторские способности». Учебно-методическая литература: 1, 2	4

3.2 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Психология туризма	8
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-5: 3.1 (ОПК.5.1), У.1 (ОПК.5.2), В.1 (ОПК.5.3) ПК-8: 3.2 (ПК.8.1), У.2 (ПК.8.2), В.2 (ПК.8.3)	
1.1. Предмет, задачи, характеристика психологии гостеприимства Методы исследования в психологии. Объективные и субъективные методы. Классификация психологических методов по Ананьеву. Психологические методы, актуально используемые в области гостеприимства. Психологический практикум: психогеометрический тест на определение личностных свойств «Квадрат. Прямоугольник. Треугольник. Круг. Зигзаг»; характеристика поведения с определенным типом гостя. Учебно-методическая литература: 1, 2	2
1.2. Психология гостиничного и защита практической ресторанного сервиса Психологические предпосылки продаж гостиничного продукта. Благоприятный психологический климат. Способность менеджера создать о себе хорошее впечатление как фактор, влияющий на эффективность продаж гостиничного продукта. Доверие у клиента. Ориентация на клиента. Факторы успеха в обслуживании. Моменты истины в обслуживании. Базовые потребности гостеприимства. Обслуживание и управление всеобщим качеством. Психологический практикум: анализ отрицательного и положительного опыта обслуживания. Учебно-методическая литература: 1, 2	4
1.3. Поведение специалиста в процессе взаимодействия с потребителем гостиничных услуг и в коллективе Типы клиентов. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Психология «трудных» гостей. Внутреннее состояние клиента. Правила взаимодействия с недовольным клиентом. Психология презентации гостиничного продукта. Преодоление возражений клиента. Мини- тренинг: Этап работы с возражениями «Психологические типы гостей». Учебно-методическая литература: 1, 2	2

3.3 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Психология туризма	123

Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-5: 3.1 (ОПК.5.1), У.1 (ОПК.5.2), В.1 (ОПК.5.3) ПК-8: 3.2 (ПК.8.1), У.2 (ПК.8.2), В.2 (ПК.8.3)	
1.1. Предмет, задачи, характеристика психологии гостеприимства Задание для самостоятельного выполнения студентом: Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе. Подготовка к текущему контролю, Учебно-методическая литература: 1, 2	30
1.2. Психология продаж гостиничного продукта и обслуживания клиентов Задание для самостоятельного выполнения студентом: Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе. Подготовка к текущему контролю, Учебно-методическая литература: 1, 2	30
1.3. Психология гостиничного и защита практической ресторанного сервиса Задание для самостоятельного выполнения студентом: Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе. Подготовка к текущему контролю, Учебно-методическая литература: 1, 2	33
1.4. Поведение специалиста в процессе взаимодействия с потребителем гостиничных услуг и в коллективе Задание для самостоятельного выполнения студентом: Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе. Подготовка к текущему контролю, Учебно-методическая литература: 1, 2	30

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Караванова Л.Ж. Психология. Учебное пособие для бакалавров	https://www.iprbookshop.ru/144253.html
Дополнительная литература		
2	Виговская М.Е., Лисевич А.В. Психология делового общения. Учебное пособие для бакалавров	https://www.iprbookshop.ru/137766.html

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС							
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль						Промежуточная аттестация
	Доклад/сообщение	Кейс-задачи	Круглый стол	Мультимедийная презентация	Ситуационные задачи	Тест	Зачет/Экзамен
ОПК-5							
3.1 (ОПК.5.1)	+						+
У.1 (ОПК.5.2)				+			+
В.1 (ОПК.5.3)					+		+
ПК-8							
3.2 (ПК.8.1)						+	+
У.2 (ПК.8.2)			+				+
В.2 (ПК.8.3)		+					+

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Психология туризма":

1. Доклад/сообщение

1. Назовите средства общения.
2. Что такое вербальная коммуникация?
3. Что такое невербальная коммуникация?
4. Какие элементы включает модель вербального коммуникативного процесса?
5. Назовите виды речевых актов.
6. Назовите типы вопросов.
7. Назовите виды невербальных коммуникаций.
8. Назовите дистанции общения.
9. Когда используется публичная дистанция общения?
10. Что такое визуальный контакт?

Количество баллов: 5

2. Кейс-задачи

Задача 1. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».
2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.
3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют

себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним».

Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Количество баллов: 15

3. Круглый стол

1. Что понимается под понятием роль?
2. Сколько ролей может выполнять один и тот же человек?
3. Что такое ролевые конфликты?
4. Что такое ролевые ожидания?
5. Опишите процесс обучения ролям

Количество баллов: 10

4. Мультимедийная презентация

1. Роль общения в профессиональной деятельности
2. Понятие «Психология общения», взаимосвязь общения и деятельности
3. Виды и функции общения
4. Структура общения
5. Общение в системе общественных и межличностных отношений
6. Общение как обмен информацией
7. Коммуникативные барьеры
8. Технологии обратной связи в говорении и слушании
9. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия
10. Структура, виды и динамика партнерских отношений

Количество баллов: 10

5. Ситуационные задачи

Задача. Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником?

Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было.

Мы с руководителем не особенно общаемся».

Вопросы для анализа ситуации:

Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?

Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?

Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?

Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Количество баллов: 15

6. Тест

Тестовый материал (вопросы).

1. а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;
14
б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;
б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.
3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;
б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека;
б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя;
б) Я стараюсь добиться своего.

7. а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;
 - б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.
 8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
 - б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
 9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;
 - б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
 10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;
 - б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
 11. а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;
 - б) Стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
 12. а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;
 - б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
 13. а) Предлагаю среднюю позицию;
 - б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
 14. а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;
 - б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.
 15. а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;
 - б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
- Количество баллов: 5

5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГТТУ».

Первый период контроля

1. Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Научно-теоретические основы дисциплины. Предмет психологии гостеприимства и его задачи.
2. Основные направления применения психологического знания в сфере гостеприимства.
3. Социально-психологические характеристики сервисной деятельности. Соотношение понятий: психика, сознание, поведение
4. Методы исследования в психологии. Объективные и субъективные методы.
5. Классификация психологических методов по Ананьеву. Области применения психологических методов.
6. Характеристика метода наблюдения. Виды наблюдений.
7. Характеристика метода беседы. Интервью.
8. Анализ продуктов деятельности (контент-анализ) как метод получения информации о человеке.
9. Структура и содержание психики специалиста в сфере туризма и гостеприимства.
10. Организация и методика психологического исследования в сфере гостеприимства.
11. Психологические закономерности поведения человека в условиях сервисного взаимодействия.
12. Психологическое содержание внутреннего и внешнего поведения участников сервисного взаимодействия.
13. Зрительный контакт в ситуации общения. Кинесические средства общения.
14. Многофункциональность невербального поведения личности.
15. Национальные аспекты невербального общения.
16. Особенности невербального поведения мужчины и женщины.
17. Поза и социальный статус. Проксемические характеристики общения.
18. Психологическая характеристика жестов делового общения. Такесические средства общения.
19. Позиция персонала (психологические проблемы). Отношение к клиенту (основные постулаты).
20. Теория влияния внешнего облика и речевого поведения специалиста в сфере гостеприимства на участников гостиничной деятельности, личность потребителя.
21. Влияние потребностно-мотивационной сферы личности специалиста на участников гостиничной деятельности.
22. Содержание и разновидности внешнего облика человека: мобилизация как состояние готовности к предстоящим действиям; эмоциональное состояние; мимика, жесты, выражение глаз.
23. Современные технологии развития познавательной сферы личности
24. Эмоции и чувства специалиста (работника) в условиях профессиональной деятельности.

25. Волевые качества участников сервисной деятельности. Эмоционально-волевая устойчивость специалистов сервисной деятельности.
26. Психолого-педагогические основы профессионального мастерства специалиста гостиничной сферы.
27. Конфликт, как специфическая форма взаимодействия. Специфика конфликтной ситуации в сфере гостеприимства.
28. Психолого-педагогические основы профилактики конфликтов в сфере гостеприимства.
29. Методика преодоления конфликтов и ограничения их отрицательных последствий в сфере гостеприимства.
30. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане: три этапа совершения заказа.
31. Структура, виды и динамика партнерских отношений
32. Правила корпоративного поведения в команде
33. Общение как восприятие людьми друг друга
34. Механизмы взаимопонимания в общении
35. Вербальная и невербальная коммуникация
36. Понятие эффективного слушания. Виды слушания
37. Понятие социальной роли
38. Виды и характеристики социальных ролей
39. Понятие конфликта, его виды
40. Стадии протекания конфликта. Причины его возникновения

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	- дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Хорошо"	- дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	- затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя - выполнение заданий при подсказке преподавателя - затруднения в формулировке выводов
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	- неправильная оценка предложенной ситуации - отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

3. Экзамен

Экзамен преследует цель оценить работу обучающегося за определенный курс: полученные теоретические знания, их прочность, развитие логического и творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умения анализировать и синтезировать полученные знания и применять их для решения практических задач.

Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, утвержденным заведующим кафедрой. Экзаменационный билет включает в себя два вопроса и задачи. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения обучающихся не позднее чем за один месяц до экзаменационной сессии.

В процессе подготовки к экзамену организована предэкзаменационная консультация для всех учебных групп.

При любой форме проведения экзаменов по билетам экзаменатору предоставляется право задавать студентам дополнительные вопросы, задачи и примеры по программе данной дисциплины. Дополнительные вопросы, также как и основные вопросы билета, требуют развернутого ответа.

Результат экзамена выражается оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».

4. Доклад/сообщение

Доклад – развернутое устное (возможен письменный вариант) сообщение по определенной теме, сделанное публично, в котором обобщается информация из одного или нескольких источников, представляется и обосновывается отношение к описываемой теме.

Основные этапы подготовки доклада:

1. четко сформулировать тему;
2. изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации:
 - первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.);
 - вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы, предметные указатели и т. д.);
 - третичные (обзоры, компилятивные работы, справочные книги и т. д.);
3. написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее;
4. написать доклад, соблюдая следующие требования:
 - структура доклада должна включать краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы;
 - в содержании доклада общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения;
5. оформить работу в соответствии с требованиями.

5. Тест

Тест это система стандартизированных вопросов (заданий), позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. Преподаватель доводит до сведения студентов информацию о проведении теста, его форме, а также о разделе (теме) дисциплины, выносимой на тестирование.

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

- проработать информационный материал по дисциплине. Проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;
- выяснить все условия тестирования заранее. Необходимо знать, сколько тестов вам будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.
- работая с тестами, внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов; выбрать правильные (их может быть несколько); на отдельном листке ответов выписать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам. В случае компьютерного тестирования указать ответ в соответствующем поле (полях);
- в процессе решения желательнее применять несколько подходов в решении задания. Это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант.
- решить в первую очередь задания, не вызывающие трудностей, к трудному вопросу вернуться в конце.
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

6. Мультимедийная презентация

Мультимедийная презентация – способ представления информации на заданную тему с помощью компьютерных программ, сочетающий в себе динамику, звук и изображение.

Для создания компьютерных презентаций используются специальные программы: PowerPoint, Adobe Flash CS5, Adobe Flash Builder, видеофайл.

Презентация – это набор последовательно сменяющих друг друга страниц – слайдов, на каждом из которых можно разместить любые текст, рисунки, схемы, видео - аудио фрагменты, анимацию, 3D – графику, фотографию, используя при этом различные элементы оформления.

Мультимедийная форма презентации позволяет представить материал как систему опорных образов, наполненных исчерпывающей структурированной информацией в алгоритмическом порядке.

Этапы подготовки мультимедийной презентации:

1. Структуризация материала по теме;
2. Составление сценария реализации;
3. Разработка дизайна презентации;
4. Подготовка медиа фрагментов (тексты, иллюстрации, видео, запись аудиофрагментов);
5. Подготовка музыкального сопровождения (при необходимости);
6. Тест-проверка готовой презентации.

7. Круглый стол

Оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

При подготовке к круглому столу необходимо:

1. Выбрать тему, ее может предложить как преподаватель, так и студенты.
2. Выделить проблематику. Обозначить основные спорные вопросы.
3. Рассмотреть, исторические и современные подходы по выбранной теме.
4. Подобрать литературу.
5. Выписать тезисы.
6. Проанализировать материал и определить свою точку зрения по данной проблематике.

8. Ситуационные задачи

Ситуационная задача представляет собой задание, которое включает в себя характеристику ситуации из которой нужно выйти, или предложить ее исправить; охарактеризовать условия, в которых может возникнуть та или иная ситуация и предложить найти выход из нее и т.д.

При выполнении ситуационной задачи необходимо соблюдать следующие указания:

1. Внимательно прочитать текст предложенной задачи и вопросы к ней.
2. Все вопросы логично связаны с самой предложенной задачей, поэтому необходимо работать с каждым из вопросов отдельно.
3. Вопросы к задаче расположены по мере усложнения, поэтому желательно работать с ними в том порядке, в котором они поставлены.

9. Кейс-задачи

Кейс – это описание конкретной ситуации, отражающей какую-либо практическую проблему, анализ и поиск решения которой позволяет развивать у обучающихся самостоятельность мышления, способность выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, а также аргументировано отстаивать собственную позицию.

Рекомендации по работе с кейсом:

1. Сначала необходимо прочитать всю имеющуюся информацию, чтобы составить целостное представление о ситуации; не следует сразу анализировать эту информацию, желательно лишь выделить в ней данные, показавшиеся важными.
2. Требуется охарактеризовать ситуацию, определить ее сущность и отметить второстепенные элементы, а также сформулировать основную проблему и проблемы, ей подчиненные. Важно оценить все факты, касающиеся основной проблемы (не все факты, изложенные в ситуации, могут быть прямо связаны с ней), и попытаться установить взаимосвязь между приведенными данными.
3. Следует сформулировать критерий для проверки правильности предложенного решения, попытаться найти альтернативные способы решения, если такие существуют, и определить вариант, наиболее удовлетворяющий выбранному критерию.
4. В заключении необходимо разработать перечень практических мероприятий по реализации предложенного решения.
5. Для презентации решения кейса необходимо визуализировать решение (в виде электронной презентации, изображения на доске и пр.), а также оформить письменный отчет по кейсу.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Дифференцированное обучение (технология уровневой дифференциации)
2. Развивающее обучение
3. Проблемное обучение
4. Кейс-технологии

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для лекционных занятий
3. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
4. Лицензионное программное обеспечение:
 - Операционная система Windows 10/«Алът Образование» 11
 - Microsoft Office Professional Plus/LibreOffice
 - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
 - Справочная правовая система Консультант плюс
 - 7-zip/Менеджер архивов
 - Adobe Acrobat Reader DC/Просмотрщик pdf и djvu-документов
5. Специализированное оборудование и технические средства обучения: