

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»  
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО  
Руководитель ОПОП

В.В.Палаткин

«19» мая 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой педагогических  
практик и сервисных индустрий  
А.С.Джангазиева

«19» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Психология и конфликтология в организациях сферы  
гостеприимства и ресторанного сервиса**

Составитель(и)

**Тарасова Ирина Владимировна**  
кафедры ППСИ;  
**Палагина Мария Юрьевна**, ассистент кафедры  
ППСИ

Согласовано с работодателями:

**Ситкова В.Н.**, генеральный директор AZIMUT  
Отель Астрахань;  
**Корнейченко Н.В.** заведующий отделением  
сервисных технологий и дизайна ГБПОУ АО  
«Астраханский государственный  
политехнический колледж»  
43.03.03 Гостиничное дело

Направление подготовки /  
специальность

Направленность (профиль) /  
специализация ОПОП

Квалификация (степень)

**Гостеприимство и ресторанный сервис**

**бакалавр**

Форма обучения

Год приёма

Курс

**очная**

**2025**

**4 (по очной форме)**

Семестр(ы)

**8 (по очной форме)**

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**1.1. Целями освоения дисциплины «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и ресторанного сервиса» является:** формирование у студентов знаний в области теоретических аспектов психологии, с целью более глубокого и комплексного понимания психологии окружающих людей, своих индивидуальных особенностей психики и личности, необходимых для общения в коллективе, принятия обоснованных решений в профессиональной деятельности, личностного и профессионального роста.

**1.2. Задачи освоения дисциплины «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и ресторанного сервиса»:**

изучение основных категорий и понятий научной психологии; освоение важнейших направлений, подходов и теорий психологии; рассмотрение характеристик больших и малых групп, особенностей личности и ее деятельности в результате включения в социальные группы; анализ собственной деятельности, личностных особенностей и межличностных отношений в коллективе с целью их совершенствования; изучение психологических новообразований каждого возрастного периода; приобретение способности применять в профессиональной деятельности психологические методы и интерпретировать их результаты, использовать рекомендуемые методы и приемы для организации эффективной совместной и индивидуальной деятельности

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

**2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и ресторанного сервиса»** относится к обязательной части и осваивается в 8 семестре.

Опирается на входные знания, формируемые школьной программой. «Входными» знаниями, умениями и навыками для дисциплины «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и ресторанного сервиса» являются знание базовых терминов и основополагающих понятий, связанных с профессиональной деятельностью, умение работать с источниками, анализировать фактический материал, навыки работы с информацией, командной работы. Концептуальное внедрение дисциплины в учебный план продиктовано прочной основой для подготовки будущих специалистов. Оно не только отвечает на вызовы современности, но и закладывает основы для успешной карьеры студентов, их всестороннего развития и адаптации в профессиональном мире. Это инициатива, направленная на формирование качественных специалистов, способных справляться с изменениями и требованиями, стоящими перед ними в их будущей деятельности.

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):**

- «Экономика организации сферы гостеприимства и общественного питания»  
(наименование предшествующей(их) учебной(ых) дисциплин(ы) (модуля))

Знания: основных управленческих теорий.

Умения: использовать методы управления в ресторанном сервисе;

Навыки и (или) опыт деятельности: владеть профессиональными навыками для осуществления управления ресторанным сервисом

**2.3. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем):**

- - «Основы анимации в ресторанном сервисе»

- «Организация услуг питания в гостиничных комплексах»

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) *Универсальной(ые) УК:*

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей Жизни

**Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения**

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-3	УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения	Понимание принципов командной работы и распределения ролей внутри группы. Знание основ психологии общения и разрешения конфликтов. Осведомленность о стилях лидерства и их применении в разных ситуациях. Понимание важности делегирования полномочий и поддержки членов команды.	Эффективное взаимодействие с коллегами, умение слушать и учитывать разные точки зрения. Организация работы команды, распределение обязанностей и контроль выполнения задач. Управление конфликтами и поддержание конструктивной атмосферы в коллективе. Мотивация и поддержка членов команды, создание условий для их профессионального роста. Принятие ответственности за результаты работы команды и своевременное принятие решений.	Успешное участие в командных проектах, демонстрируя готовность к сотрудничеству и взаимопомощи. Активное проявление инициативности и самостоятельности в принятии решений. Умение вдохновлять и вести команду к достижению общих целей. Гибкость в подходе к решению задач, адаптация к новым условиям и требованиям. Постоянное развитие личных лидерских качеств и навыков командной работы.

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	<p>УК-3.2.</p> <p>Демонстрирует способность эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвуя в обмене информацией, знаниями и опытом и презентаци и результатов команд</p>	<p>Основные принципы командной работы и коммуникации. Роли и обязанности участников команды. Важность обмена информацией и знаниями для достижения общих целей. Методы презентации результатов работы и отчетности. Технологии и инструменты для совместной работы и коммуникаций.</p>	<p>Четко выражать свои мысли и идеи, передавая необходимую информацию другим членам команды. Активно слушать и воспринимать обратную связь от коллег. Участвовать в обсуждениях и мозговых штурмах, предлагая новые идеи и поддерживая инициативы других. Координировать усилия с другими участниками команды для достижения согласованных целей. Презентовать результаты работы команды, делая акцент на вкладе каждого участника.</p>	<p>Умение быстро адаптироваться к различным стилям общения и рабочим предпочтениям членов команды. Использование технологий и платформ для организации совместных встреч, обсуждений и обмена файлами. Постоянное стремление к улучшению навыков общения и сотрудничества. Способность конструктивно разрешать конфликты и поддерживать позитивную атмосферу в команде. Участие в командных проектах и демонстрация активной роли в достижении общих результатов.</p>
	<p>УК-3.3</p> <p>Понимает эффективно использовать</p>	<p>Понимание стратегий сотрудничества: Осознавать важность совместной работы для достижения</p>	<p>Оценка эффективности командной работы: Уметь анализировать динамику и</p>	<p>Постоянное самосовершенствование: Непрерывно развивать свои коммуникативные и организационные навыки, улучшая вклад в работу</p>

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	<p>ния стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p>	<p>лучших результатов. Понимать, как распределение ролей и обязанностей влияет на эффективность команды. Значение командной работы: Знать, почему совместные усилия помогают достичь целей быстрее и качественнее. Познавать плюсы и минусы различных стилей руководства и участия в команде. Анализ ролей в команде: Понимать, какие роли существуют в командах (лидер, исполнитель, генератор идей и т.д.) и как они взаимодействуют друг с другом.</p>	<p>результативность команды, предлагать улучшения. Определение своей роли: Способность адекватно оценивать свои сильные и слабые стороны, осознавая, какую роль лучше всего играть в конкретной ситуации. Работа в команде: Уметь эффективно взаимодействовать с разными типами людей, уважительно относиться к мнению других, делиться идеями и опытом. Разрешение конфликтов: Уметь сглаживать разногласия в команде, способствовать гармонии и сплоченности коллектива.</p>	<p>команды. Гибкое реагирование: Быть готовым менять свою роль в зависимости от нужд команды и внешних обстоятельств. Поддержание мотивации: Способствовать созданию благоприятной атмосферы в коллективе, поощрять инициативу и поддержку среди членов команды.</p>
УК-3	УК-3.1. Демонстрирует способность работать в	Понимание принципов командной работы и распределения ролей внутри	Эффективное взаимодействие с коллегами, умение слушать и учитывать разные	Успешное участие в командных проектах, демонстрируя готовность к сотрудничеству и взаимопомощи.

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	команде, проявляет лидерские качества и умения	<p>группы.</p> <p>Знание основ психологии общения и разрешения конфликтов.</p> <p>Осведомленность о стилях лидерства и их применении в разных ситуациях.</p> <p>Понимание важности делегирования полномочий и поддержки членов команды.</p>	<p>точки зрения.</p> <p>Организация работы команды, распределение обязанностей и контроль выполнения задач.</p> <p>Управление конфликтами и поддержание конструктивной атмосферы в коллективе.</p> <p>Мотивация и поддержка членов команды, создание условий для их профессионального роста.</p> <p>Принятие ответственности за результаты работы команды и своевременное принятие решений.</p>	<p>Активное проявление инициативности и самостоятельности в принятии решений.</p> <p>Умение вдохновлять и вести команду к достижению общих целей.</p> <p>Гибкость в подходе к решению задач, адаптация к новым условиям и требованиям.</p> <p>Постоянное развитие личных лидерских качеств и навыков командной работы.</p>
УК-6	УК-6.1. Оценивает личные ресурсы и управляет своим временем для выстраивания траектории саморазвития	<p>Основы тайм-менеджмента: Понимание принципов управления временем, таких как приоритизация задач, постановка целей и планирование.</p> <p>Личностные ресурсы: Осведомленность о своих сильных и слабых сторонах, интересах, ценностях и потребностях.</p> <p>Методы</p>	<p>Постановка целей: Способность ставить ясные и достижимые цели для личного и профессионального роста.</p> <p>Планирование времени: Умение распределять время между различными видами деятельности, учитывая приоритеты и сроки.</p> <p>Мониторинг прогресса: Навыки</p>	<p>Практическое применение: Ежедневное использование техник тайм-менеджмента и личного развития.</p> <p>Гибкость и адаптация: Способность быстро реагировать на изменения и адаптировать свои планы в соответствии с новыми обстоятельствами.</p> <p>Постоянное самосовершенствование: Стремление к непрерывному обучению и развитию, активное использование возможностей для</p>

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
		самопознания: Знание методик самооценки и анализа своих достижений и неудач.	отслеживания своего прогресса в достижении целей и внесения корректировок в планы.	расширения своих компетенций.
	УК-6.2. Эффективно использует время и другие ресурсы при реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.	<p>Образование в течение всей жизни: Понимание концепции непрерывного обучения и его значимости для карьерного роста и личного развития.</p> <p>Ресурсы для саморазвития: Осведомлённость о различных источниках знаний (курсы, тренинги, книги, вебинары и т.д.), а также финансовых, временных и материальных ресурсах, необходимых для обучения.</p> <p>Методы управления временем: Знание техник и инструментов для эффективного планирования и распределения времени, такие как матрица Эйзенхауэра, техника Pomodoro и другие.</p>	<p>Выбор приоритетов: Способность расставлять приоритеты в обучении и развитии, исходя из своих целей и потребностей.</p> <p>Планирование времени: Умение составлять реалистичные планы саморазвития, учитывая текущие обязательства и доступные ресурсы.</p> <p>Использование ресурсов: Навыки поиска и использования доступных учебных материалов, курсов и других образовательных возможностей.</p>	<p><b>Практическое применение:</b> Регулярное использование методов управления временем и ресурсов для реализации планов саморазвития.</p> <p><b>Адаптация и гибкость:</b> Способность корректировать свои планы в зависимости от возникающих обстоятельств и новых возможностей.</p> <p><b>Постоянное развитие:</b> Стремление к постоянному обновлению знаний и навыков, участие в программах повышения квалификации и профессионального роста.</p>

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

**Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения**

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	3
Объем дисциплины в академических часах	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	36
- занятия лекционного типа, в том числе:	12
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	24
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	-
- промежуточная аттестация по дисциплине	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	72
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет – 8 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

**Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины (модуля)**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости и, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	В т.ч. ПП	ПЗ	В т.ч. ПП	ЛР	В т.ч. ПП				
Тема 1. «Общение как предмет научного знания»	1		2					5	8	Эссе
Тема 2. «Психология межличностной коммуникации»	1		2					5	8	Реферат
Тема 3. «Невербальная коммуникация»	1		2					5	8	Тест

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.						КР / КП	СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости и, форма промежуточ ной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР					
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Тема 4. «Общение как взаимодействие»	1		2					5	8	Эссе
Тема 5. «Восприятие и понимание в структуре межличностного общения»	1		2					5	8	Реферат
Тема 6. «Основные способы воздействия в процессе общения»	1		2					5	8	Тест
Тема 7. «Стратегии и тактики манипулирования»	1		2					5	8	Эссе
Тема 8. «Трудности и дефекты общения»	1		2					5	8	Реферат
Тема 9. «Психология межличностного конфликта»	1		2					5	8	Тест
Тема 10. «Психология деловой беседы»	1		2					5	8	Эссе
Тема 11. «Психология переговорного процесса»			1					6	7	Реферат
Тема 12. «Общение с массовой аудиторией»	1		1					5	7	Тест
Тема 13. «Технологии НЛП в общении»			1					6	7	Эссе
Тема 14. «Социально- психологический тренинг как средство повышения компетентности общения»	1		1					5	7	Реферат
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>									<b>зачет</b>	
<b>Консультация</b>										
<b>ИТОГО за семестр:</b>	<b>12</b>		<b>24</b>					<b>72</b>	<b>108</b>	
<b>Итого за весь период</b>	<b>12</b>		<b>24</b>					<b>72</b>	<b>108</b>	

**Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		УК-3	УК-6			
Тема 1. «Общение как предмет научного знания»	8	+	+			2
Тема 2. «Психология межличностной коммуникации»	8	+	+			2
Тема 3. «Невербальная коммуникация»	8	+	+			2
Тема 4. «Общение как взаимодействие»	8	+	+			2
Тема 5. «Восприятие и понимание в структуре межличностного общения»	8	+	+			2
Тема 6. «Основные способы воздействия в процессе общения»	8	+	+			2
Тема 7. «Стратегии и тактики манипулирования»	8	+	+			2
Тема 8. «Трудности и дефекты общения»	8	+	+			2
Тема 9. «Психология межличностного конфликта»	8	+	+			2
Тема 10. «Психология деловой беседы»	8	+	+			2
Тема 11. «Психология переговорного процесса»	7	+	+			2
Тема 12. «Общение с массовой аудиторией»	7	+	+			2
Тема 13. «Технологии НЛП в общении»	7	+	+			2
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	-					
<b>Консультация</b>	-					
<b>Итого</b>	<b>108</b>					

## **Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)**

### **Тема 1. Общение как предмет научного знания.**

Предмет психологии общения. Место и роль общения в системе общественных и межличностных отношений. Уровни анализа общения: социальный и психологический. Основные функции общения: коммуникативно-информационная, коммуникативно-регуляционная, коммуникативно-аффективная – и их характеристика. Понятия деятельности и общения в психологической науке.

### **Тема 2. Психология межличностной коммуникации**

Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе. Средства коммуникации. Речь и ее характеристика. Основные элементы технологии передачи информации: коммуникатор (отправитель информации), содержание информации, способ передачи информации (непосредственный или опосредованный), реципиент (получатель информации), эффективность усвоения информации.

### **Тема 3. Невербальная коммуникация**

Понятие невербальной коммуникации. Место и функции невербальной коммуникации в межличностном общении. Вклад отечественных ученых в теорию невербальной коммуникации. Основные направления изучения невербальной коммуникации: кинесика, пара- и экстралингвистика, проксемика, такесика и др. Возможности контакта глаз для установления доверительного общения. Мимика, жесты и их характеристика. Пара- и экстралингвистика как система вокализации общения, включение в речь пауз и других вкраплений.

### **Тема 4. Общение как взаимодействие**

Понятие взаимодействия в психологической науке. Основные теоретические взгляды зарубежных и отечественных исследователей на проблему взаимодействия. Особенности анализа взаимодействия. Типы взаимодействия: сотрудничество, взаимопомощь и конкуренция, конфликт. Транзактный анализ как одно из направлений по изучению межличностного взаимодействия. Основные эго-состояния в процессе взаимодействия людей: родительское, взрослого, ребенка.

### **Тема 5. Восприятие и понимание в структуре межличностного общения**

Общая характеристика социальной перцепции. Первое впечатление и точность интерпретации. Эффекты восприятия: эффект «ореола», эффект первичности и новизны, эффект стереотипизации, эффект установки и их характеристика. Основные способы повышения точности восприятия других людей. Основные механизмы понимания собеседника: идентификация (отождествление себя с другим), эмпатия (сопереживание), рефлексия (взгляд на самого себя глазами партнера).

### **Тема 6. Основные способы воздействия в процессе общения**

Понятие личностного влияния. Коммуникативно-личностный потенциал и его характеристика. Убеждение как ведущий способ воздействия на личность. Виды и приемы убеждений. Внушение (суггестия) и его характеристика. Приемы внушения и средства противодействия суггестии. Заражение как бессознательная подверженность индивидов определенным психическим состояниям.

### **Тема 7. Стратегии и тактики манипулирования**

Основные стратегии воздействия на человека: «императивная», «манипулятивная», «развивающая». Манипуляция как один из видов психологического воздействия, используемых для достижения одностороннего выигрыша.

### **Тема 8. Трудности и дефекты общения.**

Причины нарушений в общении. Субъективные и объективные трудности общения. Распространенность трудностей общения в разных возрастах. Застенчивость как специфическая трудность межличностного общения. Психологическое содержание застенчивости. Типы застенчивости. Дефекты общения и их характеристика. Нарушения общения и акцентуации личности.

### **Тема 9. Психология межличностного конфликта**

Понятие межличностного конфликта в психологической науке. Основные признаки конфликтного общения. Классификация конфликтов и их характеристика. Причины возникновения конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социальнопсихологические и личностные. Структура конфликта: участники конфликта, условия протекания конфликта, образы конфликтной ситуации, возможные действия участников конфликта, результаты конфликтных действий.

### **Тема 10. Психология деловой беседы.**

Понятие деловой беседы. Структура деловой беседы и характеристика основных ее компонентов. Основные требования к подготовительному, основному и заключительному этапам ведения деловых бесед. Классификация деловых бесед. Содержание деловой беседы при приеме на работу. Особенности беседы при внеплановом, добровольном уходе сотрудника из организации и в условиях вынужденного увольнения.

### **Тема 11. Психология переговорного процесса.**

Переговоры как разновидность общения. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции. Динамика переговоров. Основные этапы переговорного процесса: подготовка к переговорам (организационная и содержательная), ведение переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Тактические приемы ведения переговоров.

### **Тема 12. Общение с массовой аудиторией.**

Стили и модели общения с массовой аудиторией: активного взаимодействия, авторитарная, гиперрефлексивная, гипорефлексивная, дикторская и т. д. Основные компоненты продуктивного способа общения: ориентировка в целях и мотивах общения, ориентировка в специфике аудитории, ориентировка во временных, пространственных и иных условиях общения.

### **Тема 13. Технологии НЛП в общении.**

Нейролингвистическое программирование и возможности его использования в общении. Понятие репрезентативной системы человека. Характеристика аудиалиста, визуалиста и кинестетика. Внешние признаки определения ведущего канала восприятия. Понятие сенсорной остроты и сенсорной гибкости. Основные приемы по их освоению. **Тема**

**14. Социально-психологический тренинг как средство повышения компетентности общения.**

Общее представление о социально-психологическом тренинге (СПТ). Специфические черты и основные парадигмы тренинга. Групповые нормы. Ролевые позиции в группе. Активные методы обучения навыкам эффективного общения: групповая дискуссия, игровые методы, методы, направленные на развитие социальной перцепции, и т. д.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине**

Организационно-методической базой проведения лекционных, семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучаемых.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится 5 минут контроль знаний, обязательным является проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная - все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая - одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная - каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы:

организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

### 5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине **«Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и ресторанного сервиса»** составляет 72 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление действий по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся**

*для очной формы обучения*

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. «Общение как предмет научного знания»	5	Эссе
Тема 2. «Психология межличностной коммуникации»	5	Реферат
Тема 3. «Невербальная коммуникация»	5	Тест
Тема 4. «Общение как взаимодействие»	5	Эссе
Тема 5. «Восприятие и понимание в структуре межличностного общения»	5	Реферат
Тема 6. «Основные способы воздействия в процессе общения»	5	Тест
Тема 7. «Стратегии и тактики манипулирования»	5	Эссе
Тема 8. «Трудности и дефекты общения»	5	Реферат
Тема 9. «Психология межличностного конфликта»	5	Тест
Тема 10. «Психология деловой беседы»	5	Эссе
Тема 11. «Психология переговорного процесса»	6	Реферат
Тема 12. «Общение с массовой аудиторией»	5	Тест
Тема 13. «Технологии НЛП в общении»	6	Эссе

### **5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно**

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

#### **Требования к творческим заданиям и проектам**

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

#### **Требования к проведению кейс - задачи**

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

#### **Порядок проведения тестирования**

Контрольное тестирование проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по отдельным темам.

Тест – это совокупность усложняющихся вопросов в тестовой форме. Варианты тестовых заданий по курсу включают только форму номер один: выбор одного правильного варианта ответа.

Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал лекции и практического занятия, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при подготовке к тестированию может оказать Словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к данной теме практического занятия.

Тестовое задание в форме выбора одного варианта ответа предполагает выделение (указанным в программе способом – подчеркиванием или другим) верного ответа в течение указанного времени.

#### **Подготовка к зачету**

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным

источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и зачета.

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 6.1. Образовательные технологии

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Интерактивная лекция. Предполагает метод визуализации, показ презентаций, использование обратной связи, реакции аудитории на проблемно поставленные вопросы, наводящие вопросы, экспресс-тестирование, мини опрос.

Интерактивный семинар. Предполагает использование классических форм опроса, которые сочетаются с вопросом к преподавателю по проблеме, которая вызывает затруднение в понимании.

Образовательные технологии семинара: групповые дискуссии, метод «равный обучает равного», работу в командах, разработка командных проектов, дискуссии, решение философских кейсов, игровые методики, мозговой штурм.

Коллоквиум. Предполагает краткий устный ответ на поставленные вопросы по пройденным темам.

Диспут. Обсуждения командами в форме дискуссии письменного подготовленного доклада проекта по выбранной проблемной ситуации или вопросу.

Тестирование. Предполагает письменные ответы на поставленные в тестах вопросы. Тестирование проходит по каждой пройденной теме (или группе тем), включает в себя внимательное чтение учебного материала, который указывается в предварительном задании.

Контрольная работа: письменная проверка умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

**Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. «Общение как предмет научного знания»	<i>Обзорная лекция</i>	Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. «Психология межличностной коммуникации»	<i>Лекция-диалог</i>	Реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. «Невербальная коммуникация»	<i>Обзорная лекция</i>	Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. «Общение как взаимодействие»	<i>Обзорная лекция</i>	Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5.	<i>Лекция-диалог</i>	Реферат	<i>Не предусмотрено</i>

«Восприятие и понимание в структуре межличностного общения»			
Тема 6. «Основные способы воздействия в процессе общения»	<i>Обзорная лекция</i>	Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 7. «Стратегии и тактики манипулирования»	<i>Лекция-диалог</i>	Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 8. «Трудности и дефекты общения»	<i>Обзорная лекция</i>	Реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 9. «Психология межличностного конфликта»	<i>Лекция-диалог</i>	Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 10. «Психология деловой беседы»	<i>Обзорная лекция</i>	Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 11. «Психология переговорного процесса»	<i>Лекция-диалог</i>	Реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 12. «Общение с массовой аудиторией»	<i>Обзорная лекция</i>	Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 13. «Технологии НЛП в общении»	<i>Лекция-диалог</i>	Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 14. «Социально-психологический тренинг как средство повышения компетентности общения»	<i>Обзорная лекция</i>	Реферат	<i>Не предусмотрено</i>

## **6.2. Информационные технологии**

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;

- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров]

### 6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

#### 6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

#### 6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<a href="http://dlib.eastview.com">Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС»</a> <a href="http://dlib.eastview.com">http://dlib.eastview.com</a> <i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» <a href="https://library.asu.edu.ru/catalog/">https://library.asu.edu.ru/catalog/</a>
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <a href="https://journal.asu.edu.ru/">https://journal.asu.edu.ru/</a>
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. <a href="http://mars.arbicon.ru">http://mars.arbicon.ru</a>
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>

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

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства и ресторанного сервиса» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств**

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. «Общение как предмет научного знания»	УК-3, УК-6	Эссе
Тема 2. «Психология межличностной коммуникации»	УК-3, УК-6	Реферат
Тема 3. «Невербальная коммуникация»	УК-3, УК-6	Тест
Тема 4. «Общение как взаимодействие»	УК-3, УК-6	Эссе
Тема 5. «Восприятие и понимание в структуре межличностного общения»	УК-3, УК-6	Реферат
Тема 6. «Основные способы воздействия в процессе общения»	УК-3, УК-6	Тест
Тема 7. «Стратегии и тактики манипулирования»	УК-3, УК-6	Эссе
Тема 8. «Трудности и дефекты общения»	УК-3, УК-6	Реферат
Тема 9. «Психология межличностного конфликта»	УК-3, УК-6	Тест
Тема 10.	УК-3, УК-6	Эссе

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
«Психология деловой беседы»		
Тема 11. «Психология переговорного процесса»	УК-3, УК-6	Реферат
Тема 12. «Общение с массовой аудиторией»	УК-3, УК-6	Тест
Тема 13. «Технологии НЛП в общении»	УК-3, УК-6	Эссе
Тема 14. «Социально-психологический тренинг как средство повышения компетентности общения»	УК-3, УК-6	Реферат

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

**Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

**Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые

Шкала оценивания	Критерии оценивания
	выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

### 7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

#### Тема 1 Общение как предмет научного знания

##### Примерный перечень тем для эссе

1. Роль общения в управлении конфликтами в сфере гостеприимства.
2. Влияние невербального общения на взаимодействие в ресторанном сервисе.
3. Общение как инструмент повышения удовлетворенности клиентов в сфере гостеприимства.
4. Коммуникативные барьеры в ресторанах: причины и пути их преодоления.
5. Кросс-культурное общение в международных ресторанах: вызовы и возможности.
6. Эмоциональный интеллект в общении: ключ к успешному управлению в сфере гостеприимства.
7. Психология общения в контексте работы с трудными клиентами.
8. Общение в процессе обучения и повышения квалификации сотрудников ресторанного сервиса.
9. Психология общения в контексте работы с трудными клиентами.

#### Тема 2. Психология межличностной коммуникации

##### Примерный перечень тем для рефератов

1. Основы межличностной коммуникации в организации.
2. Эмоциональный интеллект в межличностной коммуникации.
3. Конфликтология в контексте межличностной коммуникации.
4. Роль обратной связи в межличностной коммуникации.
5. Влияние стресса на межличностную коммуникацию.
6. Гендерные различия в межличностной коммуникации.
7. Профессиональное выгорание и его последствия в коммуникации.
8. Методики тренингов по улучшению межличностной коммуникации.

#### Тема 3. Невербальная коммуникация

##### Примерный перечень тестовых заданий

1. Выбор правильного ответа  
Что такое невербальная коммуникация?  
а) Коммуникация, осуществляемая с помощью слов  
б) Коммуникация, осуществляемая без слов, через жесты, мимику и интерьер  
в) Коммуникация, осуществляемая письменно  
г) Все вышеперечисленное

Какой из следующих примеров является невербальным сигналом?

- а) Письмо
- б) Жест рукой
- в) Разговор по телефону
- г) Электронное сообщение

2. Верно или неверно

Невербальная коммуникация не может быть интерпретирована однозначно.

(Верно/Неверно)

Поза человека может рассказать о его уверенности или неуверенности. (Верно/Неверно)

Невербальная коммуникация важна только в личных встречах, но не имеет значения в телефонных разговорах. (Верно/Неверно)

3. Заполните пропуски

В невербальной коммуникации \_\_\_\_\_ описание включает в себя жесты, мимику и даже расстояние между собеседниками.

Улыбка может сигнализировать о \_\_\_\_\_ и является примером положительного невербального сигнала.

4. Соответствие

Сопоставьте невербальные сигналы с их возможными значениями:

- а) Перекрещенные руки
- б) Прямой взгляд
- в) Склоненная голова
- г) Раскрытые ладони

Открытость

Защита или закрытость

Заинтересованность

Неприязнь или агрессия

5. Открытые вопросы

–Назовите три примера невербальной коммуникации, которые могут использовать сотрудники ресторанного сервиса, чтобы повысить уровень обслуживания.

–Как невербальные сигналы могут предотвратить конфликты между сотрудниками в организации? Обоснуйте свой ответ примерами.

6. Практическое задание

Придумайте краткую сценку (диалог) между двумя персонажами, в которой невербальная коммуникация играет ключевую роль. Опишите, какие невербальные элементы использовались и какое значение они имели для понимания ситуации.

#### **Тема 4. Общение как взаимодействие**

##### **Примерный перечень тем для эссе**

1. Роль невербальной коммуникации в сфере гостеприимства.
2. Эффективное общение между сотрудниками как основа успешной работы команды.
3. Конфликты на рабочем месте в ресторанном сервисе.

4. Влияние культурных различий на коммуникацию в международных гостиницах и ресторанах.
5. Эмоциональный интеллект как инструмент управления общением в сфере гостеприимства.
6. Психология клиентского сервиса.
7. Управление конфликтами в команде ресторана.
8. Использование активного слушания в обслуживании клиентов.

## **Тема 5. Восприятие и понимание в структуре межличностного общения**

### **Примерный перечень тестовых заданий**

1. Что такое восприятие в контексте межличностного общения?
  - а) Процесс осознания и интерпретации информации.
  - б) Способ передачи сообщений.
  - в) Умение слушать собеседника.
  - г) Оба варианта а и б.
  
2. Какое из следующих утверждений о восприятии неверно?
  - а) Восприятие может быть искажено предвзятостью.
  - б) Восприятие полностью зависит от вербальных сигналов.
  - в) Люди воспринимают одну и ту же ситуацию по-разному.
  - г) Восприятие может влиять на межличностные отношения.
  
3. Каковы основные факторы, влияющие на восприятие в межличностном общении?
  - а) Эмоциональное состояние участников.
  - б) Культурный контекст.
  - в) Индивидуальный опыт.
  - г) Все перечисленные факторы.

#### Вопросы с открытым ответом

Опишите, как восприятие может влиять на процесс общения между сотрудниками в ресторане. Приведите примеры.

Как можно улучшить понимание между сотрудниками в команде? Укажите минимум три стратегии.

#### Задания на соответствие

Сопоставьте термины с их определениями:

- а) Эмпатия
- б) Стереотип
- в) Культурные различия
- г) Невербальная коммуникация

Процесс, при котором человек понимает чувства другого.

Упрощенное представление о группе людей.

Отличия в обычаях и восприятии между разными культурами.

Передача информации без слов (жесты, мимика).

#### Игровые сценарии

Рассмотрите сценарий: два сотрудника в ресторане имеют конфликт из-за неправильного распределения задач. Напишите короткий диалог, используя элементы эмпатии и активного слушания, чтобы разрешить ситуацию.

#### Вопросы по кейс-стадиям

В кейсе о ресторанном сервисе клиент остался недоволен обслуживанием. Объясните, как восприятие и понимание играют роль в том, как работник ресторана может реагировать на негативный отзыв клиента.

Проанализируйте случай, когда два отдела в гостинице имеют разные представления о клиентском сервисе. Какие меры можно предпринять для улучшения понимания и восприятия между отделами?

### **Тема 6. Основные способы воздействия в процессе общения**

#### **Примерный перечень тем для рефератов**

1. Вербальные и невербальные способы воздействия в межличностном общении: основные различия и примеры.
2. Роль активного слушания в эффективном общении: техники и примеры из сферы гостеприимства.
3. Использование метафор и аналогий в процессе общения: психологический эффект и примеры применения.
4. Психология убеждения: как влиять на мнение клиентов в ресторанах и отелях.
5. Конфликт как способ воздействия: как правильно управлять конфликтами в коллективе сферы гостеприимства.
6. Анализ стилей коммуникации: какие из них являются наиболее эффективными в ресторане?
7. Групповое взаимодействие: влияние динамики группы на процесс общения и принятие решений.
8. Психологические аспекты манипуляции в служебных отношениях: как избежать манипуляций.
9. Конструктивная критика как способ воздействия на сотрудников: методики и подходы.

### **Тема 7. Стратегии и тактики манипулирования**

#### **Примерный перечень тем для эссе**

1. Определение манипуляции: основные характеристики и виды манипулятивного воздействия.
2. Техники манипулирования в межличностном взаимодействии: от «вводящих» вопросов до скрытых угроз.
3. Классификация манипуляторов: типы людей и их стратегии манипуляции в сфере гостеприимства.
4. Этика манипуляции: когда корректное влияние переходит в манипуляцию?
5. Роль эмоций в манипуляции: как использовать и защищаться от эмоций во взаимодействии.
6. Манипуляция через обратную связь: как неправильно понятая похвала может привести к нежелательным последствиям.
7. Манипуляция в продажах: как использовать психологические приемы для увеличения числа клиентов.
8. Когнитивные искажения и манипуляция: как личные убеждения могут стать инструментом влияния.

9. Стратегии защиты от манипуляций: как выявить и нейтрализовать манипулятивные тактики.

### **Тема 8. Трудности и дефекты общения**

#### **Примерный перечень тем для рефератов**

1. Определение трудностей общения: психологические и социокультурные аспекты.
2. Влияние барьеров общения на качество обслуживания в гостиницах и ресторанах.
3. Языковые барьеры и их влияние на работу международных команд в сфере гостеприимства.
4. Проблемы невербального общения: как жесты и мимика могут исказить смысл сообщений.
5. Эмоциональные барьеры в коммуникации: как страх и тревога влияют на взаимодействие с клиентами.
6. Конфликтные ситуации в общении: основные причины и способы разрешения.
7. Трудности восприятия информации: как предвзятости и стереотипы влияют на общение в сфере услуг.
8. Проблемы коммуникации в мультикультурной среде: вызовы и пути их преодоления.
9. Роль активного слушания в улучшении общения и снижении конфликтов в организациях.

### **Тема 9. Психология межличностного конфликта**

#### **Примерный перечень тестовых заданий**

1. Определите, что такое межличностный конфликт:
  - а) Конфликт между группами людей
  - б) Конфликт, происходящий внутри человека
  - в) Конфликт между двумя или более людьми
  - г) Конфликт, связанный с культурными различиями
  
2. Какую из следующих причин можно отнести к причинам межличностного конфликта?
  - а) Нехватка знаний о профессии
  - б) Разные взгляды и мнения
  - в) Проблемы внутри команды
  - г) Все перечисленные
  
3. Какой из подходов к разрешению конфликта предполагает компромисс?
  - а) Конкуренция
  - б) Избежание
  - в) Сотрудничество
  - г) Приспособление
  
4. Какие характеристики типичны для межличностного конфликта? (Выберите несколько вариантов)
  - а) Эмоциональная напряженность
  - б) Открытое выражение недовольства
  - в) Стремление к сотрудничеству
  - г) Противоречия в целях и интересах
  
5. Что является первым шагом в процессе разрешения межличностного конфликта?
  - а) Принятие окончательного решения
  - б) Определение причин конфликта
  - в) Переход к обсуждению

## г) Применение санкций

6. Какое из следующих утверждений наиболее точно описывает здоровую коммуникацию в конфликтной ситуации?

- а) Негативные эмоции всегда должны быть подавлены
- б) Участники конфликта должны избегать друг друга
- в) Общение должно быть открытым и честным
- г) Принятие одного мнения должно быть навязано другим

7. Какова роль эмоционального интеллекта в управлении межличностными конфликтами?

- а) Он не имеет отношения к конфликтам
- б) Снижает эмоциональную напряженность и способствует пониманию
- в) Защищает от любых конфликтов
- г) Увеличивает вероятность конфликта

8. Как конфликт может повлиять на рабочую атмосферу в организации?

- а) Всегда положительно
- б) Может вызвать снижение мотивации и производительности
- в) Никак не влияет
- г) Увеличивает сплоченность команды

#### Дополнительные задания

Ситуационный анализ: Привести пример межличностного конфликта на рабочем месте и предложить стратегии для его разрешения.

Опрос: Провести опрос среди работников ресторана о том, какие конфликты чаще всего возникают на их рабочем месте и как они их разрешают.

Кейс: Нарисовать схему проблемной ситуации, которая возникла в команде, и анализ её с точки зрения психологии межличностного конфликта.

### Тема 10. Психология деловой беседы

#### Примерный перечень тем для рефератов

1. Основы психологии деловой беседы: определения и ключевые характеристики.
2. Коммуникационные барьеры в деловых беседах: причины и способы их преодоления.
3. Вербальные и невербальные компоненты деловой беседы.
4. Этические аспекты ведения деловых бесед.
5. Роль эмоций в деловых беседах: управление эмоциональным фоном.
6. Использование технологии в деловых беседах: возможности и риски.
7. Подготовка к деловой беседе: элементы и лучшие практики.

### Тема 11. Психология переговорного процесса

#### Примерный перечень тестовых заданий

#### 1. Что такое переговорный процесс?

- а) Это форма общения между двумя и более сторонами.
- б) Это метод разрешения конфликта.
- в) Это процесс обмена информацией, целью которого является достижение соглашения.
- г) Все вышеперечисленное.

#### 2. Этапы переговорного процесса:

Какие основные этапы включает в себя переговорный процесс?

- а) Подготовка, переговоры, заключение соглашения.

- б) Обсуждение, аргументация, резолюция.
- в) Подача, согласование, оформление документов.
- г) Инициация, исследование, окончание.

**3. Какой из перечисленных методов чаще всего используется на этапе аргументации?**

- а) Метод банкета.
- б) Метод "мостика".
- в) Метод "перекрестного допроса".
- г) Метод активного слушания.

**4. Какое утверждение наилучшим образом описывает важность психологии в переговорах?**

- а) Психология не играет значительной роли в переговорах.
- б) Эмоции влияют на эффективность переговорного процесса.
- в) Все переговоры являются формальными и не нуждаются в эмоциональном интеллекту.
- г) Обсуждения должны сосредотачиваться исключительно на логике.

**5. Как культурные различия могут повлиять на переговорный процесс?**

- а) Они могут создавать дополнительные барьеры для понимания.
- б) Культурные различия не имеют значения в бизнесе.
- в) Они делают переговоры более интересными.
- г) Они облегчают процесс общения.

**6. Какой подход считается наиболее эффективным для достижения взаимовыгодного соглашения?**

- а) Конфронтационный подход.
- б) Интегративный подход.
- в) Доминантный подход.
- г) Ритуальный подход.

**7. Какой из приведенных компонентов не является важным при анализе успешности переговоров?**

- а) Степень достижения целей.
- б) Уровень удовлетворенности сторон.
- в) Позиция третьей стороны.
- г) Используемые переговорные техники.

## **Тема 12. Общение с массовой аудиторией**

### **Примерный перечень тем для эссе**

1. Основные принципы эффективного общения с массовой аудиторией в сфере гостеприимства.
2. Роль невербального общения в взаимодействии с массовой аудиторией.
3. Психология восприятия информации массой: особенности и стратегии.
4. Управление репутацией организации через общение с массовой аудиторией.
5. Инновационные методы коммуникации с массовой аудиторией в ресторанном бизнесе.

6. Кросс-культурное общение: особенности работы с многонациональной аудиторией в сфере услуг.
7. Эмоциональный интеллект и его роль в успешном общении с массовой аудиторией.

### **Тема 13. Технологии НЛП в общении**

#### **Примерный перечень тем для эссе**

1. Использование НЛП для улучшения клиентского обслуживания в ресторанах.
2. Создание доверительных отношений с клиентами через методики НЛП.
3. Техника раппорта в НЛП: Значение для общения с массовой аудиторией.
4. НЛП-техники для тренинга персонала в сфере обслуживания.
5. Психология убеждения: НЛП в маркетинговых стратегиях ресторана.
6. Этические аспекты применения технологий НЛП в общении с клиентами.

### **Тема 14. Социально-психологический тренинг как средство повышения компетентности общения**

#### **Примерный перечень тем для эссе**

1. Понятие социально-психологического тренинга: цели и задачи.
2. Роль тренинга в развитии коммуникативных навыков сотрудников ресторанного сервиса.
3. Методы и техники социально-психологического тренинга.
4. Психологические аспекты взаимодействия в команде: тренинг как решение.
5. Формирование клиент-ориентированного мышления через социально-психологический тренинг.
6. Анализ влияния социально-психологического тренинга на уровень стресса сотрудников.
7. Оценка эффективности социально-психологического тренинга в ресторанах.

#### **Примерный перечень вопросов, выносимых на зачет:**

1. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
2. Структура и динамика конфликта.
3. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
4. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
5. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
6. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
7. Правила делового общения по телефону.
8. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
9. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
10. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
11. Стратегия и тактика проведения переговоров.

**Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов**

<i>№ п/п</i>	<i>Тип задания</i>	<i>Формулировка задания</i>	<i>Правильный ответ</i>	<i>Время выполнения (в минутах)</i>
Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в				

команде) (УК-3)				
1	Задание закрытого типа	<p>Вопрос 1. Что такое подтверждение соответствия?</p> <p>а) Процедура установления соответствия продукции требованиям нормативных документов.</p> <p>б) Процесс обучения персонала работе с системами качества.</p> <p>в) Оценка эффективности производственных процессов.</p> <p>г) Аудит финансовой отчетности компании.</p>	а	3 мин.
2		<p>Какие основные формы подтверждения соответствия вы знаете?</p> <p>а) Декларирование соответствия и сертификация.</p> <p>б) Инспекционный контроль и аудит.</p> <p>в) Анализ документации и тестирование образцов.</p> <p>г) Все вышеперечисленные.</p>	г	3 мин.
3		<p>Что включает в себя декларирование соответствия?</p> <p>а) Заявление производителя о соответствии продукции установленным требованиям.</p> <p>б) Независимую оценку третьей стороной.</p> <p>в) Лабораторные испытания продукции.</p> <p>г) Только документы, подтверждающие соответствие.</p>	а	3 мин.
4		<p>Что представляет собой сертификация?</p> <p>а) Официальное подтверждение</p>	а	3 мин.

		<p>соответствия продукции или услуги установленным стандартам.</p> <p>б) Внутренний аудит компании.</p> <p>в) Маркетинговые исследования рынка.</p> <p>г) Обучение сотрудников новым технологиям.</p>		
5	Задание комбинированного типа (с выбором ответа и обоснованием выбора)	<p>Кто проводит сертификацию продукции?</p> <p>а) Производитель.</p> <p>б) Потребитель.</p> <p>в) Независимый орган по сертификации.</p> <p>г) Государственные контролирующие органы.</p>	В сертификацию продукции проводит независимый орган по сертификации.	3 мин.
6	Задание открытого типа	<b>Как стандартизация помогает улучшить качество обслуживания в ресторане?</b>	стандартизация устанавливает единые правила и процедуры, что позволяет обеспечить стабильный уровень сервиса, уменьшить вероятность ошибок и повысить удовлетворенность гостей.	3 мин.
7		<b>Какие международные стандарты наиболее важны для ресторанов?</b>	ISO 22000 (управление безопасностью пищевой продукции), ISO 9001 (система менеджмента качества), HACCP (анализ рисков и критические контрольные	3 мин.

			точки). Эти стандарты помогают ресторанам обеспечивать безопасность продуктов, управлять качеством и минимизировать риски.	
8		<b>Почему сертификация важна для ресторана?</b>	Сертификация подтверждает соответствие ресторана определенным стандартам, повышает доверие клиентов, улучшает репутацию заведения и открывает возможности для выхода на новые рынки.	3 мин.
9		<b>Что включает в себя процесс сертификации ресторана?</b>	Процесс сертификации обычно включает подачу заявки, предварительную оценку, аудит на месте, устранение выявленных несоответствий, получение сертификата и последующий надзор.	3 мин.
10		<b>Как внедрение стандартов влияет на работу персонала ресторана?</b>	Внедрение стандартов способствует повышению квалификации персонала,	3 мин.

			улучшению дисциплины, снижению текучести кадров и созданию благоприятной рабочей атмосферы.	
Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6)				
1	Задание закрытого типа	<p>Что является целью аудита системы качества?</p> <p>а) Оценка соответствия системы качества установленным требованиям стандарта.</p> <p>б) Разработка новых стандартов качества.</p> <p>в) Внедрение новых технологий производства.</p> <p>г) Реклама продукции.</p>	a	3 мин.
2		<p>Какие этапы включает в себя процесс сертификации?</p> <p>а) Анализ заявки, проверка документации, проведение испытаний, выдача сертификата.</p> <p>б) Обследование производственных помещений, интервью с персоналом, анализ финансовых отчетов.</p> <p>в) Разработка нового продукта, маркетинговые исследования, запуск рекламы.</p> <p>г) Подготовка отчета, представление его руководству, утверждение плана действий.</p>	a	3 мин.
3		<p>Что такое сертификат соответствия?</p> <p>а) Документ,</p>	a	3 мин.

		<p>подтверждающий соответствие продукции или услуг установленным требованиям.</p> <p>б) Лицензия на осуществление определенного вида деятельности.</p> <p>в) Договор на поставку продукции.</p> <p>г) Результат внутреннего аудита компании.</p>		
4		<p>Какие преимущества дает наличие сертификата соответствия?</p> <p>а) Повышение доверия потребителей, улучшение имиджа компании, доступ к новым рынкам.</p> <p>б) Увеличение количества сотрудников, снижение затрат на производство.</p> <p>в) Получение налоговых льгот, упрощенная процедура таможенного оформления.</p> <p>г) Возможность участия в государственных тендерах.</p>	а	3 мин.
5	Задание комбинированного типа (с выбором ответа и обоснованием выбора)	<p>Что входит в компетенцию органа по сертификации?</p> <p>а) Проведение проверок и испытаний, оценка соответствия, выдача сертификатов.</p> <p>б) Производство продукции, разработка технических условий.</p> <p>в) Обучение персонала, консультирование по вопросам качества.</p> <p>г) Разработка стандартов и нормативных документов.</p>	А в компетенцию органа по сертификации входит проведение проверок и испытаний, оценка соответствия, выдача сертификатов	3 мин.

6	Задание открытого типа	<b>Какие трудности могут возникнуть при внедрении стандартов в ресторане?</b>	Трудности могут включать сопротивление персонала изменениям, недостаток ресурсов для обучения и адаптации, сложность соблюдения всех требований стандартов, особенно в условиях высокой загруженности.	3 мин.
7		<b>Какие преимущества получает ресторан, прошедший сертификацию</b>	Преимущества включают повышение лояльности клиентов, увеличение числа постоянных посетителей, возможность привлечения инвестиций, участие в тендерах и государственных закупках, а также улучшение внутренней культуры и производительности.	3 мин.
8		<b>Как часто необходимо проходить повторную сертификацию ресторана?</b>	Повторная сертификация обычно требуется каждые три года, чтобы подтвердить соответствие стандартам и учесть возможные изменения в законодательстве и требованиях.	3 мин.
9		<b>Какой эффект оказывает стандартизация на себестоимость блюд в ресторане?</b>	Стандартизация может снизить затраты за счет оптимизации процессов, сокращения потерь и отходов, а также улучшения управления запасами. Однако первоначальные инвестиции в обучение и оборудование могут увеличить расходы.	3 мин.

10		<b>Можно ли считать сертификацию обязательным условием успеха ресторана?</b>	Хотя сертификация не является обязательной, она значительно повышает шансы на успех, обеспечивая доверие клиентов, улучшая внутренние процессы и открывая новые возможности для роста бизнеса.	3 мин.
----	--	--	--	--------

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля).

#### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

**Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
<b>Основной блок</b>				
1.	<i>Ответ на занятия</i>	8/2,5	20	
2.	<i>Выполнение практического задания (Эссе, работа с текстом, первоисточником, визуализация и др.)</i>	3/2	6	
3.	Коллоквиум	1/1	1	
4.	Активное участие в диспуте	1/1	1	
5.	Тестирование	1/0,5 балла за каждый правильный ответ	5	
6.	Контрольная работа	до 2 баллов за работу	2	
7.	Командный проект	1/5	5	
<b>Всего</b>			<b>40</b>	-
<b>Блок бонусов</b>				
8.	<i>Посещение занятий</i>	2,5	2,5	
9.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>	3	3	
10.	Активное участие в семинарском занятии, обсуждении семинарских вопросов	9/0,5	4,5	
<b>Всего</b>			<b>10</b>	-

**Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)**

Показатель	Балл
------------	------

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-1
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-1
<i>Неготовность к занятию</i>	-3
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

**Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)**

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **8.1. Основная литература**

1. Кухни народов мира, Н.И. Куткина, М.Н., Кравцова, В.А. Ковалев. Сальникова; Технология приготовления пищи.-М.: Деловая литература, 2006, 180с. Гриф: МинобрНауки РФ.
2. Н. С. Митрофанов, Ю.А. Плясов, Е.Г. Шумков др. Переработка птицы - М.: Агропромиздат, 1990. - 303 с.
3. П. М. Частный, И.А. Черкаева Мясо и мясные блюда. Алма-Ата, «Кайнар», 1979. 224 с.

### **8.2. Дополнительная литература**

4. Содержание и разведение куриных К. Шима и Т. Ли (1984)
5. Барановский В.А. Повар - технолог. Учебное пособие Ростов - на - Дону «Феникс» 2003 г.
6. Поскребышева Г.И. Блюда из птицы. - М.: ОЛМА - ПРЕСС Инвест, 2004 г. (Приготовлено со вкусом).
7. Ополченев И.И., Управление качеством в сфере услуг: учебник / И. И. Ополченев. - М.: Советский спорт, 2008. - 246 с. (Профессиональное туристское образование) - ISBN 978-5-9718-0331-7 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971803317.html>

### **8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)**

1. ЭБС "Консультант студента" [сайт]. - URL <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971803317.html>

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Для проведения занятий по дисциплине имеются лекционные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой с возможностью презентации обучающих материалов, фрагментов фильмов; аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью и средствами наглядного представления учебных материалов; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет.

## **10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).