

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Силин Яков Петрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 28.05.2026 15:45:57

Уникальный программный ключ:

24f866be2aca164840 на заседании кафедры

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена

на заседании кафедры

27.11.2025 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой Радыгина Е.Г.

Утверждена

Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 4

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Психология в сфере сервиса и туризма
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	очная
Год набора	2026

Разработана:
Доцент, к.п. н.
Карева А.В.

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	3
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	4
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	12
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
---------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоения системы психологических знаний, умений выявлять, описывать и объяснять психологические явления и процессы в сфере сервиса и туризма

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 2						
Зачет	72	32	16	16	40	2

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1.УК-3 Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.
	ИД-2.УК-3 Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами.
	ИД-3.УК-3 Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов
------	-------

	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 2		72					
Тема 1.	Психология сервиса как новое направление исследований в психологии. УК-3	8	2		1	5	
Тема 2.	Человеческий фактор в сфере сервиса и туризма. УК-3	9	2		2	5	
Тема 3.	Психологическая диагностика социальных и личных параметров потребителя сервиса и туризма. УК-3	9	2		2	5	
Тема 4.	Социализация и психология межличностной коммуникации в сфере сервиса и туризма. УК-3	9	2		2	5	
Тема 5.	Психологические основы межличностного и межгруппового конфликтов в сфере сервиса и туризма. УК-3	9	2		2	5	
Тема 6.	Психология переговорного взаимодействия в сфере сервиса и туризма. УК-3	9	2		2	5	
Тема 7.	Психологические основы формирования имиджа специалиста сферы сервиса и туризма. УК-3	9	2		2	5	
Тема 8.	Стресс-менеджмент специалиста в сфере сервиса и туризма. УК-3	10	2		3	5	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-2	Тест	Тест состоит из 19 закрытых вопросов.	5 баллов
Тема 3-5	Практические задания	Выполнение практических заданий	5 баллов
Тема 6-8	Практические задания	Выполнение практических заданий	5 баллов
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			
2 семестр (За)	билеты к зачету	15 билетов к зачету, в каждом первый вопрос теоретический, второй – практический	зачтено

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Психология сервиса как новое направление исследований в психологии. УК-3
Психология сервиса как отрасль психологии. Задачи и предмет изучения психологии сервиса.
Психология сервиса как новое направление исследований в психологии. Психологические
характеристики процесса оказания сервисных услуг. Трудности в процессе оказания сервисных
услуг. Профессионально важные качества специалистов сферы сервиса и туризма. Структура ПК
специалиста области сервиса (туризма).

Тема 2. Человеческий фактор в сфере сервиса и туризма. УК-3
Специфика понимания личности в психологии. Отечественные и зарубежные подходы и концепции
структуры личности. Темперамент и характер. Учет особенностей темперамента и черт характера
при организации взаимодействия с потребителем в сфере сервиса и туризма.
«Я-концепция» и ее структура. Процесс и субъекты формирования «я-концепции» и самооценки.
Концепции развития личности: теория кризисов развития личности Э. Эриксона, теория развития
личности А.В. Петровского. Понятие личностного роста. Черты самоактуализированной личности
по А. Маслоу. Характеристика личностных особенностей человека. Потребности в структуре
личности и ее образе жизни. Потребности уровня жизни и качества жизни. Классификация
потребностей человека в психологии. Основные потребности человека. Различные подходы в
классификации потребностей человека. Динамика человеческих потребностей.
Потребление и проблема развития потребностей человека. Влияние потребительства на динамику
потребностей. Социальный способ рождения новой потребности. Личностные факторы влияния на
поведение потребителя: роль внутреннего «Я». Внешние факторы влияния на поведение
потребителя: семья, общество (социальные группы, контрольные группы (друзья, коллеги),
авторитеты, культура.
Общая характеристика мотивационной сферы личности. Классификация моделей мотивации
личности. Характеристика содержательных и процессуальных моделей мотивации личности.
Техники изучения потребностей и мотивов потребителя услуг ("Воронка вопросов", CROW, СПИН).

Тема 3. Психологическая диагностика социальных и личных параметров
потребителя сервиса и туризма. УК-3
Психологические методы диагностики профиля потребителя в
сфере сервиса и туризма. Наблюдение и беседа как основные методы изучения клиента.
Особенности психодиагностики потребителя сервиса и туризма.
Визуальная психодиагностика потребителя сервиса и туризма. Психодиагностика социальных и
личных параметров потребителя. Диагностика психологических параметров потребителя сервиса и
туризма. Анализ речи и поведения. Диагностика психологических параметров «трудных» клиентов
сервиса и туризма.

Тема 4. Социализация и психология межличностной коммуникации в сфере сервиса и туризма. УК-3
Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе. Средства коммуникации.
Характеристика сторон коммуникативного процесса. Основные элементы технологии передачи информации. Роль мотивации в восприятии и сохранении информации.
Типы взаимодействия: сотрудничество, взаимопомощь, конкуренция, конфликт.
Транзактный анализ как одно из направлений по изучению межличностного взаимодействия. Эго-состояния в процессе взаимодействия людей: родитель, взрослый, ребенок. Виды транзакций, Дополнительные транзакции и их характеристика. Пересекающиеся транзакции и причины их возникновения.
Эффекты восприятия человека при коммуникации: 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, эмпатия, рефлексия. Каузальная атрибуция как причинное объяснение поведения другого человека.
Понятие личностного влияния. Коммуникативно-личностный потенциал и его характеристика.
Убеждение как ведущий способ воздействия на личность в ситуации сервисного общения. Виды и приемы убеждения, используемые в сфере сервиса и туризма.
Внушение и его характеристика. Приемы внушения и средства ему противодействия, применяемые в сфере сервиса и туризма.
Заражение как бессознательная подверженность человека определенным психическим состояниям.
Подражание и его возможности для понимания друг друга.
Подверженность человека основным способам воздействия в зависимости от личностных характеристик.
Возражения клиентов в сфере сервиса и туризма. Виды возражений и их характеристика.
Психологические приемы снятия возражений в сфере сервиса и туризма.
Коммуникативные барьеры и их учет в процессе общения.
Понятие команды. Способы и приемы социализации личности и взаимодействия в разных видах команд.

Тема 5. Психологические основы межличностного и межгруппового конфликтов в сфере сервиса и туризма. УК-3

Понятие межличностного конфликта в психологической науке. Основные признаки конфликтного общения. Классификация конфликтов и их характеристика. Причины возникновения конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные.
Структура конфликта. Формулы конфликта. Динамика конфликта. Основные модели и стратегии поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей.
Понятие межличностного и межгруппового конфликта. Методы решения конфликтных ситуаций в сфере сервиса и туризма. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Тема 6. Психология переговорного взаимодействия в сфере сервиса и туризма. УК-3

Переговоры как вид общения в сфере сервиса и туризма. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции. Деловая беседа как способ осуществления переговоров. Динамика переговоров. Основные этапы переговорного процесса: организационная и содержательная подготовка к переговорам, ведение переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Психологические условия успеха на переговорах. Влияние личностного фактора на результат переговорного процесса. Основные требования к личности участников переговорного процесса в сфере сервиса и туризма.

Тема 7. Психологические основы формирования имиджа специалиста сферы сервиса и туризма. УК-3

Понятие "личный имидж", "деловой имидж" и "профессиональный имидж". Их сравнительная характеристика. Имидж как средство деловой коммуникации в сфере сервиса и туризма. Атрибуты и факторы делового имиджа специалиста. Инструменты построения имиджа: позиционирование, манипулирование, мифологизация, эмоционализация, формат, вербализация, акцентирование информации, дистанцирование, визуализация. Шаги формирования делового имиджа.

Составляющие имиджа руководителя. Пятикомпонентная психологическая модель имиджа руководителя.

Роль психологических составляющих при формировании имиджа. Психологические характеристики имиджа специалиста в сфере сервиса и туризма.

Тема 8. Стресс-менеджмент специалиста в сфере сервиса и туризма. УК-3

Понятие стресс и его признаки. Модель формирования стресса (Р. Лазаруса). Формы и виды стресса. Характеристика стадий стресса.

Виды стресса в трудовой деятельности в сфере сервиса и туризма. Взаимосвязь эффективности деятельности и уровня испытываемого стресса. Характеристика типов личностей по способам реагирования в трессе.

Стратегии стресс менеджмента. Модели преодоления стресса. Метод системного управления стрессом (А. Стеганцев).

Приемы эмоционального регулирования стрессового состояния. Психологические приемы работы с рациональными и иррациональными убеждениями. Жизнестойкость в стрессовых ситуациях.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Человеческий фактор в сфере сервиса и туризма. УК-3

Диагностика личных потребностей и мотивации к успеху и избегания неудачи. Отработка умений работать с вопросами в техниках "Воронка вопросов", CROW, СПИН.

Тема 3. Психологическая диагностика социальных и личных параметров потребителя сервиса и туризма. УК-3

Составление карты наблюдения за поведением клиента.

Разработка беседы с клиентом по изучению его социально-психологических особенностей.

Тема 4. Социализация и психология межличностной коммуникации в сфере сервиса и туризма. УК-3
Факторы привлечения и поддержки внимания. Контакт, приемы его установления. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении.

Изучение межличностного взаимодействия по средствам транзактного анализа.

Отработка умений распознавание манипуляции и защита от нее.

Отработка умений работы с возражением клиента в сфере сервиса и туризма

Тема 5. Психологические основы межличностного и межгруппового конфликтов в сфере сервиса и туризма. УК-3

Отработка умений взаимодействовать в различных конфликтных ситуациях.

Диагностика моделей и форм поведения в конфликте.

<p>Тема 6. Психология переговорного взаимодействия в сфере сервиса и туризма. УК-3 Диагностика и рефлексия личностных особенностей поведения в ситуации переговоров. Отработка умений ведения переговоров с применением разных стратегий</p>
<p>Тема 7. Психологические основы формирования имиджа специалиста сферы сервиса и туризма. УК-3 Формирование личного делового и профессионального имиджа специалиста в сфере сервиса и туризма</p>
<p>Тема 8. Стресс-менеджмент специалиста в сфере сервиса и туризма. УК-3 Отработка умений регулировать свое эмоциональное состояние.</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 2. Человеческий фактор в сфере сервиса и туризма. УК-3 Проявление индивидуальных особенностей личности в поведении, деятельности и общении. Потребности в структуре личности и ее образе жизни. Потребности уровня жизни и качества жизни. Классификация потребностей человека в психологии. Основные потребности человека. Различные подходы в классификации потребностей человека. Динамика человеческих потребностей Потребление и проблема развития потребностей человека. Влияние потребительства на динамику потребностей. Потенциал развития потребностей в духовной деятельности. Социальный способ рождения новой потребности. Анатомия процесса принятия решения. Личностные факторы влияния на поведение потребителя: роль внутреннего «Я». Индивидуальность восприятия. Самопредставление и роли. Внешние факторы влияния на поведение потребителя: семья, общество (социальные группы, контрольные группы (друзья, коллеги), авторитеты, культура.</p>
<p>Тема 3. Психологическая диагностика социальных и личных параметров потребителя сервиса и туризма. УК-3 Особенности психодиагностики потребителя сервиса и туризма. Визуальная психодиагностика потребителя сервиса и туризма. Наблюдение как основной метод изучения клиента. Психодиагностика социальных и личных параметров потребителя. Диагностика психологических параметров потребителя сервиса и туризма. Понятие "трудный клиент". Психологические характеристики трудного клиента. Технология составления диагностической беседы.</p>
<p>Тема 4. Социализация и психология межличностной коммуникации в сфере сервиса и туризма. УК-3 Понятие взаимодействие в психологической науке. Основные теоретические взгляды зарубежных и отечественных исследователей на проблему взаимодействия. Особенности анализа взаимодействия. Типы взаимодействия: сотрудничество, взаимопомощь, конкуренция, конфликт. Транзактный анализ как одно из направлений по изучению межличностного взаимодействия. Эго-состояния в процессе взаимодействия людей: родитель, взрослый, ребенок. Виды транзакций, Дополнительные транзакции и их характеристика. Пересекающиеся транзакции и причины их возникновения. Общая характеристика социальной перцепции. Первое впечатление и точность интерпретации. Понятие личностного влияния. Коммуникативно-личностный потенциал и его характеристика.</p>

<p>Тема 5. Психологические основы межличностного и межгруппового конфликтов в сфере сервиса и туризма. УК-3</p> <p>Характеристика конфликта как социального феномена. Сущность конфликта и его структура. Классификация конфликта. Причины и динамика конфликтов в сфере обслуживания. Теории механизмов возникновения конфликтов.</p> <p>Основные модели поведения личности в конфликтных ситуациях. Типы конфликтных личностей. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. Технологии рационального поведения в конфликте.</p> <p>Понятие межличностного конфликта и его особенности. Управление межличностными конфликтами. Понятие групповых конфликтов и их классификация.</p>
<p>Тема 6. Психология переговорного взаимодействия в сфере сервиса и туризма. УК-3</p> <p>Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции. Основное содержание переговорного процесса в сфере сервиса и туризма. Динамика переговоров. Модели и тактические приемы ведения переговоров. Психологические условия успеха на переговорах. Влияние личностного фактора на результат переговорного процесса. Основные требования к личности участников переговорного процесса в сфере сервиса и туризма.</p>
<p>Тема 7. Психологические основы формирования имиджа специалиста сферы сервиса и туризма. УК-3</p> <p>Роль имиджа в жизни человека. Имидж как средство взаимодействия с партнерами и клиентами в сфере сервиса и туризма. Инструменты построения имиджа: позиционирование, манипулирование, мифологизация, эмоционализация, формат, вербализация, акцентирование информации, дистанцирование, визуализация. Понятие флирта и его место в формировании имиджа. Шаги формирования делового имиджа.</p>
<p>Тема 8. Стресс-менеджмент специалиста в сфере сервиса и туризма. УК-3</p> <p>Общее представление о стрессе. Особенности влияния стресса на поведение и сознание человека. Понятие стрессовой ситуации. Типы стрессовых ситуаций. Трансформация личности при стрессах. Психология поведения личности в стрессовых ситуациях. Преодоление и механизмы психологической защиты личности. Феномен жизнестойкости личности в стрессовых ситуациях.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
учебным планом не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
учебным планом не предусмотрено

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
учебным планом не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
учебным планом не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Леонов Н. И. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 193 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/494141>

Дополнительная литература:

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету

1. Психология как наука.
2. Психология сервиса как направление в психологии: цели; задачи.
3. Трудности психологического характера в процессе оказания сервисных услуг.
4. Профессионально важные качества специалиста сферы услуг.
5. Этапы профессионального становления специалиста сферы услуг.
6. Кризисы профессионального становления специалиста сферы услуг.
7. Понятие личности и характеристика факторов ее формирования.
8. Классификации потребностей человека.
9. Учет темперамента и черт характера при взаимодействии в сфере сервиса и туристического бизнеса.
10. Характеристика акцентуаций характера и их учет при взаимодействии с потребителем в сфере сервиса и туризма.
11. Характеристика потребностей человека.
12. Базовые приемы изучения потребностей потребителя в сфере сервиса и туристического бизнеса.
13. Характеристика наблюдения как метода диагностики потребителя в сфере сервиса и туристического бизнеса.
14. Беседа как метод диагностики потребителя в сфере сервиса и туристического бизнеса.
15. Психологические механизмы понимания особенностей потребителя в сфере сервиса и туристического бизнеса.
16. Приемы установления и поддержания контакта при общении в сфере сервиса.
17. Характеристика эго-состояний в процессе взаимодействия людей.
18. Виды транзакций и их характеристика.
19. Ошибки восприятия при взаимодействии в сфере сервиса и туризма.
20. Характеристика психологических приемов влияния при общении в сфере сервиса.
21. Характеристика видов возражений клиентов в сфере сервиса и приемы снятия возражений.
22. Конфликт: понятие, виды межличностных конфликтов, функции.
23. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
24. Приемы взаимодействия в переговорном процессе в сфере сервиса и туризма.
25. Модели поведения в переговорном процессе в сфере сервиса и туризма.
26. Психологические инструменты построения имиджа специалиста в сфере сервиса и туризма.
27. Стресс в профессиональной деятельности в сфере сервиса: понятие, виды, функции.
28. Приемы регулирования эмоционального состояния специалиста.
29. Феномен жизнестойкости в стрессовых ситуациях.
30. Метод системного управления стрессом.

Приложение 2
к рабочей программе
Психология в сфере сервиса и туризма

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету

Закрытые задания

Номер задания	Содержание задания	Компет.
1.	Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником: <ol style="list-style-type: none"> 1. зрительный контакт; 2. обонятельный контакт; осязательный контакт.	УК-3
2.	Один из компонентов культуры делового общения является: <ol style="list-style-type: none"> 1. взаимная похвала; 2. служебный этикет; 3. столкновение интересов. 	УК-3
3.	Тактичность в деловых отношениях – это: <ol style="list-style-type: none"> 1. поведение человека, который берет за привычку уважать честь и достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению; 2. состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях; 3. распределение профессиональных обязанностей между членами деловой организации. 	УК-3
4.	Специфика менеджмента в компаниях сервиса и туризма обусловлена ... <ol style="list-style-type: none"> 1. уровнем подготовки персонала; 2. особенностями производимого продукта; 3. значительным объемом основных фондов компаний. 	УК-3
5.	Наиболее важной для компании сервиса и туризма является оценка качества работы служащего со стороны ... <ol style="list-style-type: none"> 1. непосредственного руководителя; 2. руководства подразделения, в котором занят работник; 3. клиента компании; самооценка работника.	УК-3
6.	Противостояние между менеджерами и водителями автобусов туристической фирмы представляет собой ... <ol style="list-style-type: none"> 1. межличностный конфликт; 2. внутриличностный конфликт; межгрупповой конфликт.	УК-3
7.	К структурным методам управления конфликтами могут быть отнесены... <ol style="list-style-type: none"> 1. попытка руководителя решить конфликт без учета интересов одной из сторон; 2. принятие уступок в своих исходных позициях каждой из сторон конфликта; 3. внесение изменений в составе подразделений и системе их взаимодействия; попытки игнорировать наличие конфликта.	УК-3
8.	Система мотивации труда служащих компании сервиса и туризма должна строиться на основе... <ol style="list-style-type: none"> 1. выявления потребностей работников; 	УК-3

	<p>2. совершенствования системы оплаты персонала;</p> <p>3. ведения переговоров администрации с коллективом работников по улучшению условий труда;</p> <p>ежегодного заключения коллективного договора.</p>	
9.	<p>Каким термином называются выразительные движения мимических мышц лица?</p> <p>1. настроение;</p> <p>2. пантомимика;</p> <p>3. мимика.</p>	УК-3
10.	<p>Отношение между субъектами, которое характеризуется их противоборством и основанное на противоположно направленных мнениях и суждениях:</p> <p>1. деловой разговор;</p> <p>2. столкновение интересов;</p> <p>3. конфликт.</p>	УК-3

Открытые задания

Номер задания	Содержание задания	Компет.
1.	<p>Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.</p> <p>Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.</p>	УК-3
2.	<p>Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.</p> <p>Вопрос. В чем причина конфликта?</p>	УК-3
3.	<p>Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.</p> <p>Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.</p>	УК-3
4.	<p>Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...</p> <p>Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя?</p>	УК-3
5.	<p>Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является ли описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?</p>	УК-3
6.	<p>Как вы считаете, возможно ли бесконфликтное сосуществование людей?</p> <p>Аргументируйте свою точку зрения.</p>	УК-3
7.	<p>В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.</p>	УК-3
8.	<p>Какими качествами, по Вашему мнению, должен обладать деловой человек?</p> <p>Аргументируйте Ваш ответ</p>	УК-3
9.	<p>Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.</p>	УК-3

10.	В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.	УК-3
11.	Что такое психологическая совместимость деловых партнеров? Как она проявляется, в каких ситуациях?	УК-3
12.	Выберите один или несколько правильных ответов, если верного ответа нет – напишите свой. Чтобы избежать забывания рекламного сообщения, используются некоторые психологические закономерности запоминания информации _____ (запоминаются лучше те сведения, которые располагаются в начале текста, в середине текста, в его конце, реклама должна быть повторена и воспринята неоднократно) .	УК-3

Практические ситуации (УК-3)

Ситуация 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Ситуация 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуация 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Кейсы (УК-3)

Кейс 1. Самооценка «мудрого поведения» в конфликте

Проанализируйте свои действия по пяти позициям «мудрого поведения» в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по 5-балльной шкале по следующей матрице.

№ п/п	Позиция	Оценка	Позиция
1	«Открытость» ума. Вы настроены на понимание доводов и аргументов оппонента	5 4 3 2 1	Вы никогда не стремитесь понять своего оппонента
2	Позитивное отношение к оппоненту	5 4 3 2 1	Негативное отношение к оппоненту
3	Рациональное мышление. Вы контролируете свои эмоции	5 4 3 2 1	Вы отдаетесь стихиям и эмоциям
4	Сотрудничество. Вы не делаете ставку на односторонний выигрыш, а ориентируетесь на равенство и сотрудничество	5 4 3 2 1	Вы стремитесь к одностороннему выигрышу
5	Терпимость. Вы признаете право людей быть такими, какие они есть	5 4 3 2 1	Вы нетерпимы к оппоненту, вас раздражают эмоции, его позиция или точка зрения, не совпадающая с вашей

Оценка результатов

Отклонение влево от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными признаками «мудрого поведения» в конфликте.

Отклонение вправо от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными признаками «мудрого поведения» в конфликте. В этом случае вам необходимо обратиться к технологиям рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

Задания закрытого типа (УК-3)

1. Противостояние между менеджерами и водителями автобусов туристической фирмы представляет собой ...

Варианты ответа:

- а) межличностный конфликт;
- б) внутригрупповой конфликт;
- в) внутриличностный конфликт;
- г) межгрупповой конфликт.

2. Специфика менеджмента в компаниях сервиса и туризма обусловлена ...

Варианты ответа:

- а) уровнем подготовки персонала;
- б) длительными сроками хранения продукта;
- в) особенностями производимого продукта;
- г) значительным объемом основных фондов компаний.

3. Наиболее важной для компании сервиса и туризма является оценка качества работы служащего со стороны ...

Варианты ответа:

- а) непосредственного руководителя;
- б) руководства подразделения, в котором занят работник;
- в) клиента компании;
- г) самооценка работника.

4. Система мотивации труда служащих компании сервиса и туризма должна строиться на основе...

Варианты ответа:

- а) выявления потребностей работников;
- б) совершенствования системы оплаты персонала;
- в) ведения переговоров администрации с коллективом работников по улучшению условий труда;
- г) ежегодного заключения коллективного договора.

5. К структурным методам управления конфликтами могут быть отнесены...

Варианты ответа:

- а) попытка руководителя решить конфликт без учета интересов одной из сторон;
- б) принятие уступок в своих исходных позициях каждой из сторон конфликта;
- в) внесение изменений в составе подразделений и системе их взаимодействия;
- г) попытки игнорировать наличие конфликта.