

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДЕНО
решением ученого совета ННГУ им. Н.И.
Лобачевского
(протокол от «30» ноября 2022 г. № 13)

Рабочая программа дисциплины

«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность образовательной программы
Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий

Форма обучения
Очная, заочная

Нижний Новгород
2023 год

1. Место дисциплины «Психология делового общения в сфере гостеприимства» в структуре ООП

Дисциплина Б1.В.ДВ. 01.01 «Психология делового общения в сфере гостеприимства» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, основной образовательной программы направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

№ варианта	Место дисциплины в учебном плане образовательной программы	Стандартный текст для автоматического заполнения в конструкторе РПД
1	Блок 1. Дисциплины (модули) Часть, формируемая участниками образовательных отношений.	Дисциплина Б1.В.ДВ. 01.01 «Психология делового общения в сфере гостеприимства» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, основной образовательной программы направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине «Психология делового общения в сфере гостеприимства», соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	<p>Знает объективные и субъективные методы психологических исследований, знает взаимосвязь психологии с другими науками, в частности, с философией, педагогикой, историей</p> <p>Умеет создавать и применять адекватные ситуации взаимодействия поведенческие паттерны</p> <p>Владеет навыками поиска внутриличностных и межличностных психологических конструктов ситуации взаимодействия в коллективе и обоснования эффективности применения</p>	Эссе Практическое задание Тест Доклады (презентации)

		соответствующих поведенческих стратегий	
	УК-3.2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	<p>Знает понятие этических норм в межличностном общении</p> <p>Умеет применять этические нормы в профессиональном общении</p> <p>Владеет способностью участвовать в формировании и соблюдать групповые нормы общения, осуществлять корректное поведение и взаимоотношения в группе, способен адаптироваться в конфликтных ситуациях.</p>	<p>Эссе</p> <p>Практическое задание</p> <p>Тест</p> <p>Доклады (презентации)</p>
ПКР-4: Способен применить современные технологии для организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания	ПКР-4.1. Осуществляет проведение мероприятий по организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания.	<p>Знает цели, средства и виды общения, знает особенности межличностных, внутригрупповых и индивидуальных ролей, специфику социально - ролевого общения.</p> <p>Умеет использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.</p> <p>Владеет эффективным взаимодействием в группе, активно поддерживает продуктивные коммуникации внутри коллектива.</p>	<p>Эссе</p> <p>Практическое задание</p> <p>Тест</p> <p>Доклады (презентации)</p>
	ПКР-4.2. Использует нормативно-правовые документы и стандарты при организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания.	<p>Знает принципы создания и редактирования текстов; основные принципы делового общения, правила делового этикета, основные формы осуществления деловой коммуникации.</p> <p>Умеет оперативно реагировать на изменяющуюся ситуацию в интересах организации; определять рекламную стратегию для продвижения конечного продукта; формировать имидж продукта; ставить цели и определять пути</p>	<p>Эссе</p> <p>Практическое задание</p> <p>Тест</p> <p>Доклады (презентации)</p>

		их достижения. Владеет способностью анализировать отечественные и зарубежные источники информации по тематике создаваемых продуктов; способностью определять необходимость оперативного влияния на ситуацию; способностью работать в интенсивном режиме, с большими объемами информации.	
--	--	---	--

3. Структура и содержание дисциплины

4. «Психология делового общения в сфере гостеприимства»

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ		2 ЗЕТ
Часов по учебному плану	72		72
в том числе			
аудиторные занятия (контактная работа):			
- занятия лекционного типа	16		4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16		4
самостоятельная работа	39		59
КСР	1		1
Промежуточная аттестация –зачет	зачет		4, зачет

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля),	Всего (часы)	В том числе	
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них	Самостоятельная работа обучающихся,

форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)				Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			КСР			Всего					
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная
Тема 1. Становление и развитие психологии. Психология общения в системе психологических знаний.	9		10	2		1	2		1							4		2	5		8
Тема 2. Предмет и задачи психологии общения. Деловое общение.	9		10	2		1	2		1							4		2	5		8
Тема 3. Стратегии разрешения и урегулирования конфликтов в общении.	9		10	2		1	2		1							4		2	5		8
Тема 4. Тренинг общения как способ профессионального и личностного развития сотрудников организации.	8		8	2		1	2		1							4			4		8
Тема 5. Теоретические подходы к изучению типов личности.	8		8	2			2									4			4		8
Тема 6. Эмпирический подход к изучению психотипов личности.	8		8	2			2									4			4		8
Тема 7. Креативность как инструмент эффективного делового общения.	8		8	2			2									4			4		8
Тема 8. Игра как форма общения.	6		3	1			1									2			4		2
Тема 9. Темперамент. Характер. Учет типа темперамента в процессе общения.	6		6	1			1									2		2	4		1
Итого (включая КСИФР -1 час)	72		72	16		4	16		4						1	32		9	39		59

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Практическая подготовка предусматривает проведение практических занятий в различных формах: обсуждение наиболее актуальных проблем дисциплины, презентации докладов и др. Практические занятия проводятся в активной и интерактивной формах. В основе подготовки студентов к практическим занятиям лежит их самостоятельная работа с рекомендованной научной и учебной литературой. Участие студентов в работе практических занятий способствует более прочному усвоению теоретического материала, формированию практических умений и навыков. В ходе подготовки к практическим занятиям студенты могут обратиться к материалам лекции и дополнительным источникам.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 16 часов для очного отделения и 4 часа для заочного отделения.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие следующих компетенций:

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

ПКР-4: Способен применить современные технологии для организации гостиничной деятельности и деятельности организаций сферы общественного питания.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, индивидуальных консультаций.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа является важнейшим элементом в системе обучения студента, поскольку способствует самоорганизации, развитию навыка управления временем и самостоятельного решения задач. Основными формами самостоятельной работы студентов являются: подготовка к семинарским занятиям, составление конспекта, подготовка к выступлению на семинаре, подготовка доклада (презентации), написание контрольной работы (эссе).

Подготовка к семинарским занятиям. Данный тип самостоятельной работы предполагает освоение той литературы, которая указана в планах семинарских занятий. Освоение литературы происходит согласно сформулированным к семинарским занятиям вопросам, которые являются своего рода ориентирами при отборе главного из прочитанного.

Составление конспекта. Конспект представляет собой сжатое изложение основных идей, изложенных в учебной литературе. Задачей, стоящей перед студентом при написании конспекта, является формулирование собственных идей на основе прочитанного. Цитирование уместно лишь тогда, когда нужно привести слова автора, например, когда дается определение, приводятся цифры или факты, предлагается аргументация положений. Объем конспекта – 3-4 страницы. Таким образом должен быть подготовлен каждый вопрос семинарского занятия.

Подготовка к выступлению на семинаре. Выступление должно быть по существу затронутых вопросов. При этом важно ссылаться на источники и литературу, из которых заимствовался материал. Желательно прокомментировать заимствованное из прочитанной литературы, раскрыть его сильные и слабые стороны. Ответ должен быть емким и не превышать пяти минут. В заключении важно обобщить сказанное, используя речевые клише.

Подготовка доклада. Выступление с докладом на семинаре – одна из форм, давно и успешно апробированных преподавательской практикой. Она позволяет одновременно решить целый комплекс задач: прежде всего она позволяет студенту основательно изучить интересующий его вопрос; затем предоставляет возможность изложить материал в компактном и доступном виде; далее – привести в текст полемическую заостренность; наконец, приобрести необходимые навыки презентации.

Доклад должен быть рассчитан на 10 минут выступления. Он должен содержать в себе три основные части: *вступление, основная часть, заключение*. Во вступлении необходимо обосновать важность и актуальность рассматриваемого вопроса. При этом нужно не забыть об ярких, запоминающихся примерах, фактах, цифрах, которые помогут заинтересовать публику, привлечь внимание слушателей. В основной части следует раскрыть тему доклада. Важным является сопровождение рассматриваемых положений своими комментариями. В заключении следует сделать краткие выводы.

Подготовка презентации. Доклад обучающегося может сопровождаться презентацией.

Вначале нужно подготовить текст выступления, который включает в себя три части: введение, основную часть и заключение. Во введении обосновывается актуальность темы, рассматривается степень ее разработанности, формулируется цель и задачи исследования, определяется теоретическая и практическая значимость работы. В основной части раскрывается

содержательная сторона темы. В заключении делаются выводы. Текст должен составлять 5-6 страниц.

После того, как текст готов, следует выделить в нем наиболее *важные положения*. Именно они должны составить содержательную сторону слайдов. На техническом уровне это обеспечивает программа Power Point. Желательно, чтобы на слайде не было больше 25-30 слов. Схемы, таблицы приветствуются. Но они должны быть компактными, удобными для восприятия. На заключительном слайде нужно указать *информационный ресурс*, который был использован при подготовке презентации. 15-16 слайдов – это хорошая презентация.

Примерная тематика докладов (рефератов, презентаций)

УК-3

- 1 Подходы к пониманию личности в различных психологических концепциях.
- 2 Личностный и профессиональный рост, возможности самореализации.
- 3 Типологии личности, основные принципы их построения.
- 4 Психологическая коррекция стиля общения.
- 5 Рациональная организация рабочего времени.
- 6 Правила сервировки и поведения за столом.
- 7 Этика ведения телефонных переговоров.
- 8 Риторический инструментарий деловой речи.
- 9 Техника речи.
- 10 Речевой этикет.
- 11 Логические правила аргументации.
- 12 Способы опровержения доводов оппонентов.
- 13 Изучение внутреннего состояния собеседника.
- 14 Выслушивание собеседника как психологический прием.
- 15 Постановка вопросов и техника ответов на них.
- 16 Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
- 17 Приемы защиты от некорректных собеседников.
- 18 Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
- 19 Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.
- 20 Национальные особенности невербального общения.
- 21 Организация и проведение дискуссий.
- 22 Прием посетителей и общение с ними.
- 23 Пути разрешения конфликтов.
- 24 Системообразующие качества личного обаяния.
- 25 Восприятие людей и социальных событий.

ПКР-4

1. Дипломатические приемы и их организация.
2. Особенности убеждения аудитории.
3. Техника выхода из депрессии.
4. Технология разрешения конфликтных ситуаций.
5. Языковые штампы и клише.
6. История обращения в русской культуре.
7. Способы выражения оценки в русском языке.
8. Книжная и разговорная лексика: опыт сопоставительного анализа.
9. Основные типы служебных документов.
10. Коммуникативные особенности пользователей Интернета.
11. Сферы и правила использования в деловом общении визитных карточек.
12. Культура и техника речи в презентации делового партнёра.
13. Манеры общения и имидж делового человека.

14. Психология стресса. Дистресс.
15. Власть и лидерство.
16. Индивидуальные особенности личности, проявляющиеся в поведении, деятельности, общении.
17. Значение самооценки в поведении человека, его деятельности, общении.
18. Самооценка, ее проявление в поведении и общении.
19. Синдром эмоционального выгорания.
20. Личность, индивид, индивидуальность.
21. Роль темперамента в формировании психических особенностей личности.
22. Проявление различных типов темперамента в поведении людей, в отношении к трудовой деятельности, к людям и к самому себе.
23. Эмоциональная сфера человека и ее проявление в поведении.
24. Формы эмоциональной экспрессии.
25. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

Критерии и показатели, используемые при оценивании учебного реферата / доклада / презентации

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Макс. - 20 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 20 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. - 15 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 15 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

Оценивание учебного реферата / доклада / презентации

Реферат оценивается по 100 балльной шкале, балы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 – 100 баллов – «отлично»;
- 70 – 75 баллов – «хорошо»;
- 51 – 69 баллов – «удовлетворительно»;
- мене 51 балла – «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

6. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

5.1 Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

5.2.1 Контрольные вопросы

Вопрос	Код компетенции (согласно РПД)
1. Понятие общения. Личность как субъект и фактор общения.	ПКР-4
2. Функции общения. Основные виды и структура общения.	ПКР-4
3. Невербальные средства общения.	ПКР-4
4. Психологические механизмы понимания (социальной перцепции) людей (идентификация, эмпатия, рефлексия, каузальная атрибуция, стереотипизация).	УК-3
5. Стили общения (императивный (авторитарный), демократический стиль, либерально-попустительский (антиавторитарный) стиль	ПКР-4
6. Стили общения в конфликтной ситуации (уклонение, противоборство, уступчивость, сотрудничество, компромисс).	ПКР-4
7. Барьеры взаимопонимания. Пути преодоления социально-	УК-3

психологических барьеров.	
8. Психология как наука. Предмет и функции психологии.	ПКР-4
9. Взаимосвязь психологии с другими науками.	УК-3
10. Общественное и индивидуальное сознание. Эмпирические характеристики сознания: пространственная, временная, информационная, энергетическая, мысленное представление действительности.	УК-3
11. Понятие об ощущении и его значение в жизни человека. Понятие о восприятии. Виды восприятия и основные свойства восприятия: предметность, целостность, структурность, константность, апперцепция, иллюзия, осмысленность, активность. Роль восприятия в процессе общения.	УК-3
12. Сущность, особенности внимания, как психического процесса, его функции. Виды внимания: непроизвольное, произвольное, послепроизвольное. Роль внимания в процессе общения.	УК-3
13. Основные свойства внимания: устойчивость, сосредоточенность, переключаемость, распределение, объём, отвлекаемость.	УК-3
14. Память. Виды памяти: двигательная, эмоциональная, образная память. Виды образной памяти. Словесно-логическая память. Непроизвольная и произвольная память. Кратковременная, оперативная, долговременная виды памяти	УК-3
15. Основные процессы памяти: запоминание, сохранение, воспроизведение, забывание.	УК-3
15. Понятие о воображении и его своеобразие. Основные виды воображения: активное, пассивное, продуктивное, репродуктивное воображение. Функции воображения. Роль воображения в процессе общения.	УК-3
16. Понятие о мышлении. Признаки мышления: обобщенное отражение действительности, опосредованное познание объективной реальности, решение задачи. Виды мышления.	УК-3
17. Психотипы личности.	УК-3
18. Эмоциональная сфера в структуре личности Понятие об эмоциях и чувствах. Функции эмоций. Виды эмоций. Стенические и астенические переживания. Роль эмоций и чувств в процессе общения.	УК-3
19. Воля. Признаки волевого поведения. Функции воли. Структура волевого действия. Волевые качества личности: первичные, вторичные, третичные.	УК-3
20. Характеристики деятельности: мотив, цель, предмет деятельности. Психологическая теория деятельности.	УК-3
21. Мотив и мотивация как проявление потребностей личности. Виды мотивов.	УК-3
22. Конфликты в процессе общения и пути их разрешения.	УК-3

23. Понятие о темпераменте. Признаки темперамента. Психологическая характеристика типов темперамента.	УК-3
24. Характер, его физиологические основы. Черты характера. Структура характера. Формирование характера. Акцентуации характера.	УК-3
25. Способности и задатки. Виды способностей.	УК-3
26. Игра как форма общения.	УК-3
28. Предмет, задачи психологического тренинга. Тренинг общения как метод практической психологии.	УК-3
29. Понятие групповой сплоченности. Факторы, влияющие на сплоченность в группе.	ПКР-4
27. Ассертивность. Техники отказа собеседнику.	УК-3
29. Специфика тренинга общения. Отличия тренинга общения от других форм психологического развития.	УК-3
30. Эмпатия, рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга в процессе общения.	ПКР-4

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-3.

Тест.

1. Вид общения (по содержанию), заключающийся в передаче собеседнику определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении:

- А) Мотивационное общение
- Б) Когнитивное общение
- В) Материальное общение

2 Б.Г. Ананьев выделял следующие уровни организации человека:

- А) индивид — личность — индивидуальность
- Б) индивид — субъект деятельности — личность — индивидуальность
- В) индивид — личность — индивидуальность — одаренность

3. Существует много различных теорий личности, и в каждой из них проблема развития личности рассматривается по-своему. Например, психоаналитическая теория понимает развитие как:

- А) прижизненное формирование черт личности, а процесс их зарождения, преобразования и стабилизации как подчиняющийся иным, небиологическим законам
- Б) как процесс становления «Я»
- В) адаптацию биологической природы человека к жизни в обществе, выработку у него определенных защитных механизмов и способов удовлетворения потребностей

4. В концепции какого ученого становление личности понимается как смена этапов, на каждом из которых происходит качественное преобразование внутреннего мира человека и радикальное изменение его отношений с окружающими людьми?

- А) в концепции Э. Берна
- Б) в концепции Э. Эриксона
- В) в концепции А.Адлера

5. Являясь частью социума, человек постоянно приобретает определенный субъективный опыт, который становится неотъемлемой частью его личности. Этот процесс, а также последующее активное воспроизводство индивидом социального опыта называется:

- А) социализацией
- Б) адаптацией
- В) аппроксимацией

6. Какой стадии развития личности, согласно теории Э. Эриксона, соответствует следующее определение: "Любознательность и активность. Живое воображение и заинтересованное изучение окружающего мира, подражание взрослым, включение в полоролевое поведение"?

- А) Позднее младенчество (от 1 года до 3 лет)
- Б) Среднее детство (от 5 до 11 лет)
- В) Раннее детство (около 3-5 лет)

7. Усвоение социального опыта субъективно: восприятие одних и тех же социальных ситуаций может быть различным. Разные личности могут выносить из объективно одинаковых ситуаций различный социальный опыт, что является основой другого процесса:

- А) социализации
- Б) адаптации
- В) индивидуализации

8. В настоящее время принято считать, что основополагающее свойство зрелой личности заключается в потребности к:

- А) независимости и стабильности
- Б) саморазвитию, или самоактуализации
- В) менторству и толерантности к ближнему

9. Согласно теории А.Г. Маклакова, в настоящий момент установлено, что наибольшей стабильностью обладают динамические особенности личности, связанные с врожденными анатомо-физиологическими задатками, свойствами нервной системы. К ним относятся:

- А) темперамент, эмоциональная реактивность, экстраверсия-интроверсия
- Б) характер, эмоциональная лабильность, экстраверсия
- В) аутизм

10. Какой принцип общения предполагает диалог «на равных», без демонстрации превосходства и пренебрежения партнёром; наблюдается при демократическом, предусматривающем равноправие участников, стиле:

- А) Принцип справедливости
- Б) Принцип равенства
- В) Принцип ненасилия

Ответы к тесту: 1 А), 2 Б), 3 В), 4 Б), 5 А), 6 В), 7 В), 8 Б), 9 А), 10 Б)

5.2.3. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКР-4

Тест

1. Общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации (таково общение врача с пациентом и т. п.) – это:

- А) Воспитательное общение
- Б) Диагностическое общение
- В) Деловое общение

2. Совокупность побуждений к деятельности:

- А) направленность
- Б) социальные установки
- В) мотивация

3. Исходной предпосылкой психического развития индивида является его:

- А) биологическое развитие
- Б) социальное развитие
- В) возрастное становление

4. Совокупность всех человеческих качеств, свойственных людям, независимо от того, присутствуют или отсутствуют они у данного конкретного человека:

- А) человек
- Б) индивид
- В) личность

5. Структура личности, по З. Фрейду, имеет три составляющие: "Оно", "Я" и "Сверх-Я". Собственно бессознательное, включающее глубинные влечения, мотивы и потребности:

- А) "Оно"
- Б) "Я"
- В) "Сверх-Я"

6. Под действием одного и того же окружения разные люди реагируют на событие или само окружение по-разному. Беспокойный, чувствительный ребенок будет ощущать жестокость родителей и реагировать на нее иначе, чем спокойный, гибкий; резкий голос, вызывающий у чувствительной девочки слезы, может быть вовсе не замечен ее не столь чувствительным братом. Ребенок-экстраверт будет тянуться к окружающим людям и событиям, а его брат-интроверт будет их игнорировать. Другими словами:

- А) каждый ребенок воспринимает объективное окружение как субъективную психологическую среду, и именно эта психологическая среда формирует дальнейшее развитие личности
- Б) каждый ребенок воспринимает объективное окружение как враждебную среду, и именно эта психологическая среда формирует дальнейшее развитие личности
- В) правильных ответов нет

7. Наиболее ярко суть концепций становления личности выразил В. Штерн. В предложенной им трактовке принцип рекапитуляции охватывает:

- А) историю духовного развития общества
- Б) эволюцию психики животных
- В) и эволюцию психики животных, и историю духовного развития общества

8. С середины 1960-х гг. начали предприниматься попытки выяснить общую структуру личности. Очень характерен в этом направлении подход К. К. Платонова, понимавшего под личностью некую биосоциальную иерархическую структуру. Ученый выделял в ней следующие подструктуры: направленность; опыт (знания, умения, навыки); индивидуальные особенности различных форм отражения (ощущения, восприятия, памяти, мышления) и, наконец:

- А) особенности характера
- Б) объединенные свойства темперамента
- В) задатки

9. К концу 1970-х гг., кроме ориентации на структурный подход к проблеме личности, стала развиваться концепция системного подхода. В этой связи особый интерес представляют идеи А. Н. Леонтьева. К понятию «личность» Леонтьев не относил:

- А) генотипически обусловленные особенности человека
- Б) особенности конкретного представителя вида
- В) богатый предшествующим человека

10. Какой вид общения происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица):

- А) Кондиционное общение
- Б) Невербальное общение
- В) Вербальное общение

Ответы к тесту: 1 Б), 2 В), 3 А), 4 А), 5 А), 6 А), 7 В), 8 Б), 9 А), 10 Б)

5.2.5. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции УК-3

Тематика эссе

1. Функции общения и его виды.
2. Структура общения, уровни и средства общения.
3. Основные законы общения.
4. Основные концепции личности.
5. Защитные механизмы личности.
6. Типология личностей собеседников.
7. Вербальное общение: характеристика, типы, методики.
8. Невербальное общение: характеристика, типы, методики.
9. Конституционные концепции Э. Кречмера и У. Шелдона.
10. Творческие особенности и возможности личности.
11. Способы активизации мыслительных процессов.
12. Эмоциональная устойчивость как характеристика личности.
13. Значение эмоциональной эмпатии в общении.
14. Эмотивность человека, ее взаимосвязь с познавательными процессами и мировоззрением.
15. Агрессия, ее причины и способы преобразования в процессе общения.
16. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.
17. Человек, индивид, индивидуальность, личность.
18. Концепции личности и их учет в деловом общении.
19. Учет гендерных и национальных особенностей личности в общении.
20. Психологические типы акцентуации личности.
21. Учет типа темперамента в деловом общении.
22. Конституционная и психогеометрическая типология личности.
23. Психологические типы деловых партнеров. Типы сотрудников в служебном общении.
24. Деловой этикет в телефонных разговорах.
25. Психология имиджа организации.

5.2.6. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПКР-4

Тематика эссе

1. Формирование самооценки и ее коррекция.
2. Подходы к пониманию личности в различных психологических концепциях.

3. Личностный и профессиональный рост, возможности самореализации.
4. Тревожность как характеристика личности
5. Особенности влияния психических состояний личности на социальную адаптацию
6. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
7. Жизненные сценарии, их значение в личностном развитии.
8. Нейролингвистическое моделирование как способ оптимизации развития личности.
9. Восприятие людей и социальных событий.
10. Основные принципы делового этикета.
11. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению.
12. Внешность делового человека.
13. Элементы делового этикета: представления и приветствия.
14. Элементы делового этикета: визитки.
15. Особенности этикета деловой женщины.
16. Особенности этикета делового мужчины.
17. Особенности этикета руководителя.
18. Особенности этикета секретаря.
19. Этика делового общения с руководителем, коллегами и подчиненными
20. Искусство комплимента.
21. Основные дресс-коды в деловой сфере.
22. Одежда и внешний вид делового мужчины.
23. Одежда и внешний вид деловой женщины.
24. Психологические аспекты ораторского искусства.
25. Элементы коммуникативной культуры сотрудника организации.

5.2.5. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции УК-3

Задание 1.

1. Важна ли психология общения в сфере гостиничного обслуживания?
Приведите конкретные примеры.
2. Какие принципы и нормы поведения, на ваш взгляд, должны присутствовать в гостиницах?
3. Определите свой психологический тип (холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик) и охарактеризуйте себя (почему вы относитесь к данному типу).
С какими людьми вам легче общаться, с какими сложнее?

Задание 2.

1. Составьте ряд фраз, необходимых сотрудникам стойки приема и размещения при общении с гостями.
2. Подумайте и ответьте – какой из видов общения актуально в настоящее время, и какое общение будет активно использоваться в будущем.
3. Составьте диалог на одну из тем, предложенных преподавателем, соблюдая основные законы и правила общения.

Задание 3.

1. Получив роли и, объединившись в группы от 4 до 5 человек, проведите деловые переговоры на одну из предложенных тем с другой группой студентов.
2. Заставьте принять собеседника свою точку зрения, используя приемы психологического влияния.
3. Приведите этапы деловой беседы сотрудника гостиницы с гостем.

5.2.5. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции ПКР-4

Задание 1.

1. Проанализируйте своих родственников, знакомых или коллег по группе и определите их типы личности.
2. Какие барьеры общения вам приходилось встречать в жизни? Приведите конкретные примеры.
3. Выберите известного человека и дайте ему полное описание с точки зрения типа личности.

Задание 2.

1. Подготовьте выступление по заданной теме на 3-4 минуты перед аудиторией.
2. Придайте выразительность своим высказываниям, используя: метонимию, метафору, олицетворение, риторический вопрос, цитирование, градацию.
3. Посмотрите кадры из фильмов и скажите об основных положительных и отрицательных сторонах выступления героев.

Задание 3.

1. Как правильно воспринимать критику?
2. Сыграйте роль посетителя ресторана и официанта. Какой этикет соблюдается при проведении деловых завтраков, обедов и ужинов?
3. Прорекламируйте гостиничную услугу с учетом всех необходимых правил общения с собеседником.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Болотова А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 272 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-08188-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт".
2. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. - Москва : Юрайт, 2023. - 463 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-01527-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт".
3. Леонов Н. И. Психология делового общения : учебное пособие / Н. И. Леонов. - 4-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 193 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-09235-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт".

б) дополнительная литература:

1. Авдулова Т. П. Психология игры : учебник / Т. П. Авдулова. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 232 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-05718-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт".
2. Бобченко Т. Г. Психологические тренинги: основы тренинговой работы : учебное пособие / Т. Г. Бобченко. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 132 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-12444-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт".
3. Кашапов М. М. Психология конфликта : учебник и практикум / М. М. Кашапов. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 206 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07133-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт".

4. Психология делового общения : учебник и практикум / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - Москва : Юрайт, 2023. - 350 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-00604-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт".
5. Рогов Е.И. Психология общения + Приложение: Тесты : Учебник / Рогов Е.И. - Москва : КноРус, 2022. - 260 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-09984-1.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

- 1 Операционная система Microsoft Windows
- 2 Прикладное программное обеспечение Microsoft Office

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: компьютером, проектором или ЖК-телевизором, а также доской.

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) программы бакалавриата «Организация гостиничной деятельности и бизнес-мероприятий».

Автор

канд.психол.н., доц. _____ Н.А. Родина

Рецензент (ы) _____

Заведующий кафедрой
культуры и психологии
предпринимательства
д.филос.н., профессор _____

С.А. Ермаков

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от «14» ноября 2022 года, протокол № 6.