



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
МСЭД. 30.08.2016

Лист 1 из 22

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

специальность 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

факультет туристского сервиса

Форма обучения: очная цикл дисциплин ПМ.02 МДК 02.02

<b>Всего учебных занятий</b> в том числе: <i>аудиторных</i> из них: лекций практических  <i>самостоятельных</i>	68 часов  44 часов  20 часов 24 часов  24 часов
<b>Форма промежуточной аттестации</b>  Зачет (дифф.)	  4 семестр



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
МСЭД. 30.08.2016

Лист 2 из 22

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО  
и учебного плана МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича  
на кафедре менеджмента и социально-экономических дисциплин  
факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы  
доц., к.пс.н. Е.В Кумыкова

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры менеджмента и социально-экономических  
дисциплин

Протокол заседания от «30» августа 2016г. № 1

Заведующий кафедрой С.К. Тарчоков

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета Т. Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

Цели дисциплины «Психология и этика профессиональной деятельности»:

1. Создание системы знаний о психологии и этике профессиональной деятельности, специфике морально-нравственных требований к обслуживающему персоналу, профессионально важных качествах специалиста по организации обслуживания в общественном питании.

2. В процессе рассмотрения теоретических проблем продемонстрировать возможность практического применения теоретических знаний для решения прикладных практических задач в профессиональной деятельности специалиста в сфере организации обслуживания в общественном питании.

Задачи дисциплины:

1. Рассмотреть психологию и этику профессиональной деятельности специалиста сферы обслуживания в рамках основных современных теоретических подходов.

2. Изучить механизмы влияния психологических факторов и этических норм на профессиональную деятельность человека.

3. Ознакомить студентов с базовыми понятиями и теоретическими принципами общей, социальной психологии, психологии личности и, а так же с взаимосвязью данных категорий с психологическими аспектами профессиональной деятельности человека.

4. Раскрыть сущность профессиональной этики и этикета в сфере обслуживания и общественного питания.

5. Сформировать умения по применению теоретических знаний в практике профессиональной деятельности специалистов по организации обслуживания в общественном питании

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ППССЗ**

Учебная дисциплина «Психология и этика профессиональной деятельности» является составной частью междисциплинарного курса МДК.02.02 и входит в профессиональный модуль ПМ.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания».

Содержательно она закладывает основы знаний для освоения дисциплин профессиональных модулей ПМ.03 «Маркетинговая деятельность в организациях общественного питания» и ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким рабочим профессиям», а также успешного прохождения производственной практики.

Наряду с историей, основами философии и другими учебными дисциплинами, курс «Психология и этика профессиональной деятельности» выступает важным элементом в формировании гуманитарной составляющей в системе подготовки кадров.



### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК – 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК – 2 - Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;

ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания;

ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

1. Знать:

психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением; требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов

2. Уметь:

применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; регулировать конфликтные ситуации в организации

3. Иметь представление и практический опыт:

анализа производственных ситуаций, оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4			
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	44				
В том числе:					
Лекции (Л)	20				
Практические и семинарские занятия (ПЗ)	24				
<b>Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)</b>	24				
В том числе:					
- курсовая работа (проект)					
- подготовка сообщений, докладов, рефератов					



- решение ситуационных задач, контрольных заданий					
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм					
- работа с литературой, источниками сети Интернет					
- другие виды СРС					
<b>Общая трудоемкость (часов)</b>	68				
Вид промежуточной аттестации	диф.зачет				

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

#### **Тема 1. Психология и этика профессиональной деятельности**

Предмет, цели, задачи и основные понятия психологии и этики профессиональной деятельности. Особенности предмета психологии. Место психологии в системе наук. Отрасли психологического знания и их роль в изучении профессиональной деятельности человека. Методы исследования в психологии: анкетирование, интервью, наблюдение, эксперимент, тест и др.

Понятие психики. Психика человека. Психика, поведение и деятельность. Основные функции психики. Структура психики. Специфика человеческой психики и сознания; их социальная природа. Сознание как форма отражения человеком действительности. Причины возникновения сознания, его уровни и структура. Соотношение сознания и бессознательного в психике человека. Общая характеристика психических процессов, состояний и психических свойств личности.

#### **Тема 2. Психические процессы и состояния**

Психические процессы и состояния. Познавательные психические процессы. Ощущение. Восприятие. Память. Мышление. Воображение. Внимание. Эмоционально-волевые процессы. Определение и общая характеристика эмоций. Основные свойства эмоций. Функции эмоций. Виды эмоций. Индивидуально-психологические особенности проявления эмоций и чувств. Понятие воли. Волевая регуляция деятельности человека. Этапы волевого акта.

Роль познавательных и эмоционально-волевых процессов в профессиональной деятельности человека.

#### **Тема 3. Психические свойства личности**

Психические свойства личности их проявление в профессиональной деятельности. Понятия «индивид», «личность» и «индивидуальность». Структура личности. Самооценка и уровень притязаний. Направленность личности. Формирование и развитие личности. Механизм социализации личности.



Темперамент. Физиологические основы темперамента. Темперамент в структуре личности и деятельности. Психологическая характеристика типов темперамента.

Характер. Соотношение биологического и социального в характере. Структура характера. Способности. Природные задатки, уровни развития способностей.

#### **Тема 4. Мотивационная сфера личности**

Мотивационная сфера личности в профессиональной деятельности. Потребности как источник активности человека. Виды потребностей. Мотив и мотивация. Основные теории и модели описания мотивации. Оптимальный уровень мотивации при различных психических состояниях. Значение мотивации личности для продуктивной профессиональной деятельности. Мотивирующие факторы трудовой деятельности.

#### **Тема 5. Психология общения**

Психология общения. Общение как универсальный процесс, в котором формируется и реализуется социальная природа человека, с одной стороны, и его личностная уникальность, с другой. Общение как деятельность.

Виды, функции, средства общения. Структура общения. Три стороны общения, коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Общение как обмен информацией. Типы информации и средства коммуникации. Общение как взаимодействие. Межличностная перцепция. Механизмы взаимопонимания: идентификация, рефлексия, каузальная атрибуция. Эффекты межличностного восприятия: первичности, новизны, ореола, проекции, стереотипизации. Особенности вербальной коммуникации. Невербальное общение. Классификация невербальных средств общения. Социально-ролевое общение в профессиональной деятельности. Принципы ведения партнерской беседы.

#### **Тема 6. Психология малой группы**

Группа и взаимодействие в ней. Классификация групп. Межличностные отношения в группе. Сущность и содержание социально-психологических характеристик малой группы: групповое мнение, групповое настроение, традиции, лидерство, цели и ценности. Феномен группового давления. Конформизм и неконформизм. Феномен групповой сплоченности. Исходные параметры социально-психологических отношений: статус, роль, престиж. Механизмы групповой дифференциации. Влияние межличностных отношений в коллективе на эффективность профессиональной деятельности человека.

#### **Тема 7. Конфликты в профессиональной деятельности**

Понятие и основные признаки конфликта. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Объективные и субъективные составляющие конфликта. Основные участники, объект, предмет и условия протекания конфликта. Конфликты в профессиональной деятельности: объект, виды, причины возникновения, способы регулирования, предотвращения. Динамика конфликтов. Стадии развития конфликта. Основные функции конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.

Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов: исключение альтернативы «победа-поражение»; оценка действий, а не людей, сосредоточение внимания на интересах, а не на позициях; многовариантность решения проблемы; фрагментация конфликта; исключение конфликта; единство критериев оценки решения проблемы. Картография



конфликта: выявление позиций сторон и конфликтной установки. Переговоры в конфликтных ситуациях. Требования к участникам переговоров.

### **Тема 8. Психология процесса обслуживания**

Психология труда и профессиональной деятельности. Психология профессий в системе психологических знаний. Профессиональная деятельность. Понятие профессии. Структура профессиональной деятельности. Психологическая классификация профессий (модели Дж. Холланда, Е.А. Климова). Профессионально обусловленная структура личности: направленность, профессиональная компетентность, профессионально важные качества, профессионально значимые психофизиологические свойства. Специфика трудовой деятельности в общественном питании. Психология процесса обслуживания. Психологические требования к обслуживающему персоналу и его деятельности. Социально-психологический климат в коллективе. Профессиональные деструкции личности работников сферы обслуживания.

### **Тема 9. Профессиональная этика сферы обслуживания**

Профессиональная этика сферы обслуживания. Понятие этической организации. Социальная ответственность организаций сферы обслуживания. Этические нормы в деятельности организаций. Способы повышения этического уровня организации. Общеорганизационные поведенческие стандарты, их роль в деятельности организаций сферы обслуживания. Понятие корпоративной культуры, ее основные составляющие и пути формирования. Этика взаимоотношений с клиентами. Внешний и внутренний имидж организации, его составляющие и роль во взаимодействии с клиентом.

### **Тема 10. Деловой этикет и протокол**

Этикет установления контакта. Правила подготовки публичного выступления и проведения деловой беседы. Этапы деловой беседы. Правила проведения собеседования. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Стадии и этапы проведения деловых переговоров. Техники ведения переговоров. Правила общения по телефону. Правовой и нравственный аспект этикета. Деловой этикет и протокол. Имидж делового человека. Визитная карточка делового человека. Внешний вид сотрудника как профессиональный инструмент повышения качества услуг в гостиничном бизнесе. Культура одежды делового человека. Профессиональный и речевой этикет. Культура обслуживания.

## **5.2. Распределение часов по темам и видам занятий**

№ п.п.	Наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самост. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				Интерактивные занятия	Контрольные работы, зачеты		
1	Тема 1. Введение в психологию и этику профессиональной деятельности.	2	2			2	6



2	Тема 2. Психические процессы и состояния	2	4	4		2	8
3	Тема 3. Психические свойства личности	2	2	2		2	6
4	Тема 4. Мотивационная сфера личности	2	2	2		2	6
5	Тема 5. Психология общения	2	4	4		2	8
6	Тема 6. Психология малой группы	2	2			2	6
7	Тема 7. Конфликты в профессиональной деятельности	2	2	2		2	6
8	Тема 8. Психология процесса обслуживания	2	2	2		2	6
9	Тема 9. Профессиональная этика сферы обслуживания.	2	2			2	6
10	Тема 10. Деловой этикет и протокол	2	2		x	2	6
Общая трудоемкость (час)		20	24	16		24	68

## 6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
Психические процессы и состояния	2	Психологическое тестирование, групповая дискуссия.	-тестирование : тест Мюнстерберга, «Расстановка чисел», методика исследования опосредованного запоминания А. Р. Лурии, тест «Самооценки психических состояний) - case-study.
Психические свойства личности	2	Психологическое тестирование, ролевые игры.	-тестирование (тест Г. Айзенка) - case-study; - работа в малых группах; - групповая дискуссия.
Мотивационная сфера личности	2	Психологическое тестирование, ролевые игры.	-тестирование (тест мотивации достижения А. Реана)





			- case-study; - работа в малых группах
Психология общения	4	Психологические упражнения и ролевые игры, деловая игра с последующей групповой дискуссией по результатам выполнения задания, тестирование.	-Ролевые игры; -тестирование (тест-опросник КОС, тест «Эмпатия»); case-study; -психологические упражнения «Телеграмма», «Парафраз»; -деловая игра «Кораблекрушение»; -работа в малых группах;
Конфликты в профессиональной деятельности	2	Психологическое тестирование, поведенческое моделирование с последующей групповой дискуссией по результатам выполнения задания	-тестирование (тест Томаса – Килмена); -case-study; -поведенческое моделирование.
Психология процесса обслуживания	2	тестирование, психологические упражнения и ролевые игры с последующей групповой дискуссией по результатам выполнения задания	-тестирование (тест «Якоря карьеры»); -case-study; -поведенческое моделирование.



## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **7.1. Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

Курсовая работа не предусмотрена

### **7.2. Темы рефератов**

Программой предусмотрено выполнение рефератов. Реферат выполняется в виде презентации. Презентация подготавливается в программе Microsoft Power Point. Минимальное количество слайдов – 30. минимальный шрифт текста 20. Все слайды должны быть выполнены в одном стиле оформления. В презентации должны отражаться основные понятия, определения, даты, рисунки, графики, таблицы. Реферативные слайды – не принимаются. В работе должны быть титульный слайд, слайд с оглавлением, и литературой. Все необходимые сведения, для выполнения реферата, студенты могут найти в учебных пособиях, указанных в списке основной литературы. Для более углубленного изучения материала приводится список дополнительной литературы.

1. Методы психологического исследования и их роль в изучении профессиональной деятельности человека.
2. Психические процессы: мышление и память.
3. Роль эмоционально-волевых процессов в профессиональной деятельности менеджера.
4. Роль креативности в деятельности специалиста по организации обслуживания в общественном питании.
5. Соотношение биологического и социального в характере.
6. Психологические типы клиента и принципы поведения менеджера.
7. Прогноз поведения потребителя на основе диагностики его темперамента.
8. Общение как условие формирования личности.
9. Возрастные особенности общения.
10. Особенности делового и межличностного общения.
11. Речь как средство коммуникации. Виды речевой деятельности.
12. Коммуникативные барьеры в профессиональной деятельности менеджера.
13. Диагностика неискреннего маскируемого поведения потребителя
14. Механизмы взаимопонимания в общении. Каузальная атрибуция.
15. Основные преимущества и ограничения заражения, внушения, подражания и убеждения как механизмов воздействия в общении.
16. Мимика, жесты, пантомимика клиента как выражение его психического состояния.
17. Особенности невербального поведения людей различных культур (по выбору студента)
18. Конформизм и неконформизм в рабочем коллективе.
19. Групповая сплоченность и ее роль в формировании трудового коллектива.
20. Позитивные и негативные функции конфликтов в работе специалиста по организации обслуживания в общественном питании.
21. Техника презентации предоставляемых услуг в прямом контакте.
22. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
23. Этические нормы в деятельности организаций и способы их повышения.



24. Правила подготовки публичного выступления
25. Этика и этикет деловой беседы.
26. Правила общения по телефону.
27. Деловые переговоры.
28. Психологический климат коллектива
29. Корпоративная культура, ее основные составляющие и пути формирования.
30. Принципы и правила успешной организации времени менеджера.

### **7.3. Контрольные работы, практикумы**

Программой предусмотрено выполнение контрольных работ. Контрольные работы выполняются в режиме тестирования знаний посредством выполнения тестовых контрольных заданий. Основная задача выполнения контрольных работ состоит в том, чтобы студенты углубили свои знания и умения по основным вопросам курса. Задания контрольных работ рассчитаны на знание ключевых терминов, на умение применять теоретические знания на практике, анализировать.

Выполнение контрольных работ следует начинать после проработки соответствующего материала по учебной литературе. Все необходимые сведения, для выполнения контрольных работ, студенты могут найти в учебных пособиях, указанных в списке основной литературы. Для более углубленного изучения материала приводится список дополнительной литературы.

#### Примерные вопросы к контрольной работе №1

1. Социальная природа психики и сознания человека.
2. Сознание как форма отражения человеком действительности.
3. Роль познавательных процессов в профессиональной деятельности человека.
4. Общая характеристика эмоций.
5. Волевые свойства личности.
6. Психологическая характеристика типов темперамента.
7. Соотношение биологического и социального в характере человека.
8. «Я» - концепция личности и ее значение для профессионального роста.
9. Характеристика понятия «общение» и его структура.
10. Виды общения.
11. Особенности невербального общения.
12. Барьеры общения
13. Компоненты мотивационной сферы личности.
14. Значение мотивации личности для продуктивной профессиональной деятельности.
15. Социально-психологические характеристики малой группы.
16. Групповые эффекты
17. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
18. Основные принципы разрешения конфликтов в организации.
19. Динамика конфликтов

#### Примерные вопросы к контрольной работе №2.



1. Структура профессиональной деятельности.
2. Профессионально важные качества.
3. Модель профессии Е.А.Климова.
4. Специфика трудовой деятельности в общественном питании.
5. Профессиональные деструкции личности.
6. Специфика профессиональной деятельности в системе «Человек - Человек».
7. Взаимосвязь психологических и этических факторов и их влияние на профессиональную деятельность человека.
8. Этические нормы в деятельности организации.
9. Этика взаимоотношений с клиентами в сфере обслуживания в общественном питании.
10. Способы повышения этического уровня организации.
11. Соотношение этики и этикета.
12. Принципы делового и светского этикета.
13. Культура делового письма.
14. Стадии и этапы проведения деловых переговоров.
15. Правила проведения деловых совещаний.
16. Правила подготовки публичного выступления.

#### **7.4. Подготовка к семинарским занятиям**

##### **Семинар № 1. Ведение в психологию и этику профессиональной деятельности**

Форма проведения семинара: семинар проводится в форме групповой дискуссии по докладам студентов, рассматривающим основные понятия психологии и этики профессиональной деятельности.

Краткое содержание (цель) занятия: изучить основные понятия психологии и этики профессиональной деятельности.

Предварительная подготовка студентов:

1. Предмет, цели, задачи психологии и этики профессиональной деятельности.
2. Методы исследования в психологии: анкетирование, интервью, наблюдение, эксперимент, тест
3. Основные элементы структуры психики человека: психические процессы, свойства и состояния.
4. Социальная природа человеческой психики и сознания.
5. Деятельность как специфически человеческий вид активности субъекта.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник/ под ред. А.Я. Кибанова. – М.:ИНФРА-М, 2013.



2. Столяренко Л.Д. Основы психологии. М.: Изд. «Прспект», 2015.
3. Шеламова Г. М.. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. М.: Академия, 2014.

## **Семинар № 2. Психические процессы и состояния**

Форма проведения семинара: семинар проводится в форме психологического тестирования, case-stady, групповой дискуссии по докладам студентов, рассматривающим основные понятия психологии и этики профессиональной деятельности.

Краткое содержание (цель) занятия: изучить психические процессы и состояния личности и их влияние на эффективность профессиональной деятельности в сфере услуг.

Предварительная подготовка студентов:

1. Чувственные формы познания действительности. Значение ощущения и восприятия в деятельности работника сферы общественного питания.
2. Рациональные формы познания действительности. Роль мышления и памяти в процессе организации обслуживания в общественном питании.
3. Эмоциональные психические процессы. Саморегуляция психических состояний работника в ходе оказания услуг по обслуживанию клиента.
4. Особенности экстернального и интернального локуса контроля. Влияние локуса контроля личности на успешность профессиональной деятельности в сфере услуг.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник/ под ред. А.Я. Кибанова. – М.:ИНФРА-М, 2013.
2. Столяренко Л.Д. Основы психологии. М.: Изд. «Прспект», 2015.
3. Шеламова Г. М.. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. М.: Академия, 2014.

## **Семинар № 3. Психические свойства личности**

Форма проведения семинара: семинар проводится в форме психологического тестирования, case-stady, ролевых игр, групповой дискуссии по докладам студентов, рассматривающим основные понятия психологии и этики профессиональной деятельности.

Краткое содержание (цель) занятия: изучить психические свойства личности и их влияние на эффективность профессиональной деятельности в сфере услуг.

Предварительная подготовка студентов:

Цель: изучить психические свойства личности.

Вопросы к теме:



1. Соотношение понятий «индивид», «личность» и «индивидуальность» в структуре личности.
2. Механизмы социализации личности. «Я» - концепция и ее значение для профессионального роста личности.
3. Темперамент и его роль в овладении профессиональными знаниями, умениями и навыками.
4. Типология характеров.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Столяренко Л.Д. Основы психологии. М.: Изд. «Проспект», 2015.
2. Шеламова Г. М.. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. М.: Академия, 2014.

#### **Семинар № 4. Мотивационная сфера личности**

Форма проведения семинара: семинар проводится в форме психологического тестирования, case-study, групповой дискуссии по докладам студентов, рассматривающим мотивационную сферу личности.

Краткое содержание (цель) занятия: изучить мотивацию личности и ее влияние на эффективность профессиональной деятельности в сфере услуг.

Предварительная подготовка студентов:

1. Теории мотивации.
2. Закономерности развития мотивационной сферы человека.
3. Компоненты мотивационной сферы личности.
4. Мотивирующие факторы профессиональной деятельности.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Столяренко Л.Д. Основы психологии. М.: Изд. «Проспект», 2015.
2. Шеламова Г. М.. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. М.: Академия, 2014.

#### **Семинар № 5. Психология общения**

Форма проведения семинара: семинар проводится в форме case-study, ролевых игр, деловой игры, тестирования, групповой дискуссии.

Краткое содержание (цель) занятия: изучить перцептивную, коммуникативную и интерактивную стороны общения.

Предварительная подготовка студентов:



1. Общение: виды, структура, функции.
2. Общение как коммуникация.
3. Особенности невербального общения.
4. Характеристика интерактивной стороны общения.
5. Эффекты межличностного восприятия.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2014.
2. Шеламова Г. М.. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. М.: Академия, 2014.

#### **Семинар № 6. Психология малой группы**

Форма проведения семинара: семинар проводится в форме case-study, тестирования, групповой дискуссии по докладам студентов, рассматривающим социально-психологические характеристики малой группы.

Краткое содержание (цель) занятия: изучить психологические особенности малой группы.

Предварительная подготовка студентов:

1. Малые группы: типология, структура, уровни развития.
2. Групповые эффекты.
3. Социально-психологические характеристики личности в группе.
4. Динамика группы: основные групповые процессы и состояния.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2014.
2. Шеламова Г. М.. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. М.: Академия, 2014.

#### **Семинар № 7. Конфликты в профессиональной деятельности**

Форма проведения семинара: семинар проводится в форме case-study, тестирования, ролевых игр, групповой дискуссии по докладам студентов, рассматривающих конфликты в профессиональной деятельности человека.

Краткое содержание (цель) занятия: изучить конфликт как социально-психологический феномен и способы его разрешения.



Предварительная подготовка студентов:

1. Структура и динамика конфликта.
2. Виды конфликтов. Специфика конфликтов в сфере обслуживания.
3. Стратегии и тактики взаимодействия в конфликте.
4. Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник/ под ред. А.Я. Кибанова. – М.:ИНФРА-М, 2013.
2. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2014.

### **Семинар № 8. Психология процесса обслуживания**

Форма проведения семинара: семинар проводится в форме case-study, тестирования, ролевых игр, групповой дискуссии по докладам студентов, рассматривающих психологические особенности процесса обслуживания

Краткое содержание (цель) занятия: изучить психологическую составляющую процесса обслуживания.

Предварительная подготовка студентов:

1. Психологическая классификация профессий (модели Дж. Холланда, Е.А. Климова).
2. Профессионально обусловленная структура личности.
3. Профессиональные деструкции личности работников сферы обслуживания.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник/ под ред. А.Я. Кибанова. – М.:ИНФРА-М, 2013.
2. Соломанидина Т.О. Организационная культура компании. М.: Инфа-М, 2015
3. Шеламова Г. М.. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. М.: Академия, 2014.

### **Семинар № 9. Профессиональная этика сферы обслуживания**

Форма проведения семинара: семинар проводится в форме групповой дискуссии по докладам студентов, рассматривающих психологические особенности профессиональной этики сферы обслуживания.

Краткое содержание (цель) занятия: изучить особенности профессиональной этики в организациях сферы обслуживания





Предварительная подготовка студентов:

1. Этические нормы в деятельности организации.
2. Корпоративная культура и этика взаимоотношений с клиентом в организациях сферы обслуживания.
3. Профессиональная этика в организациях сферы обслуживания.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник/ под ред. А.Я. Кибанова. – М.:ИНФРА-М, 2013.
2. Соломанидина Т.О. Организационная культура компании. М.: Инфа-М, 2015
3. Шеламова Г. М.. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. М.: Академия, 2014.

### **Семинар № 10. Деловой этикет и протокол**

Форма проведения семинара: семинар проводится в форме групповой дискуссии по докладам студентов, рассматривающих нормы и правила делового этикета и протокола.

Краткое содержание (цель) занятия: изучить нормы и правила делового этикета и протокола.

Предварительная подготовка студентов:

1. Этикет деловой беседы.
2. Правила подготовки и проведения публичных выступлений.
3. Культура делового письма.
4. Имидж делового человека

Рекомендуемая литература и источники:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник/ под ред. А.Я. Кибанова. – М.:ИНФРА-М, 2013.
2. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2014.
3. Шеламова Г. М.. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. М.: Академия, 2014.



## **8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ**

### **8.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

#### **а) Перечень основной литературы:**

1. Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: учебник СПО / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 176 с.

#### **б) Дополнительная литература:**

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: ИНФРА-М, 2011.
2. Босрок М.М. Путеводитель по обычиям и этикету. Южная Америка. – М.: АСТ: Астрель, 2011
3. Босрок М.М. Путеводитель по обычиям и этикету : Европа. – М.: АСТ: Астрель, 2011.
4. Захаров Д. К, Коновалова ВГ.. Ворожейкин И. Е. Конфликтология.– М.: Инфра – М., 2012.
5. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений. - М.: "Эксмо", 2014.
6. Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н.Лавриненко.
7. М.:Юрайт, 2012.
8. Самыгин С.И, Руденко А.М. Деловое общение.— М., КноРус, 2013
9. Соломанидина Т.О. Организационная культура компании. М.: Инфа-М, 2015
10. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2014.
11. Филиппова О.А. Обучение эмоциональному речевому воздействию. М.: Флинта, 2012

#### **в) ресурсы сети «Интернет»**

<http://psychlib.ru/>

<http://flogiston.ru/library>

#### **д) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Занятия ведутся в соответствии с разработанной программой курса. Для более успешного освоения материала студентами, предлагается использование не только большого количества наглядных примеров делового взаимодействия, но и различные упражнения с элементами тренингов, деловые игры.

Основой получения студентом зачета являются качественное выполнение практических заданий, подготовка и активное участие в семинарских занятиях, удовлетворительное выполнение контрольных работ. К семинарским занятиям следует готовиться систематически, конспектировать прочитанное, фиксировать непонятные моменты с тем, чтобы на аудиторных занятиях задать преподавателю соответствующие вопросы. Поскольку практические задания выполняются аудиторно, студент имеет возможность получить рекомендации непосредственно от преподавателя.

В процессе подготовки к зачету студенту необходимо самостоятельно подготовиться к ответам на вопросы, содержащимся в перечне вопросов, выносимым на зачет. Настоятельно рекомендуется использовать в процессе подготовки конспекты лекций, а также



внимательно изучить материал по тем учебникам и учебным пособиям, рекомендованным для самостоятельного изучения данной учебной дисциплины. Определенную помощь в подготовке могут предоставить студентам Интернет-ресурсы по направлению учебной дисциплины.

Как показывает опыт, наиболее качественной формой подготовки к зачетам является самостоятельное написание студентом полных ответов на все вопросы, выносимые на зачет. Уточнения и дополнения отдельных вопросов осуществляется студентом самостоятельно, путем изучения дополнительной литературы и периодических изданий, либо преподавателем во время предзачетной консультации.

Во время подготовки к зачету настоятельно рекомендуется добиваться не только полного понимания сути ответа на вопросы, но и умения полного, сжатого и точного устного ответа. Необходимо добиться, чтобы устные ответы на вопросы формулировались четко, грамотно, без использования сленга и неформатированной лексики.

Начать подготовку к зачету необходимо с осмысления общей направленности учебной дисциплины, её предмета, структуры учебного материала и его практической значимости. Необходимо обратить особое внимание на те темы (разделы) учебной дисциплины, в которых содержатся теоретические, научные основы предмета. Особое внимание следует уделить усвоению профессиональных терминов, определений основных понятий, а также формулировкам важнейших закономерностей, характеризующих существующие хозяйственные структуры и их динамику.

При подготовке к зачету, а также во время ответов на вопросы преподавателя необходимо использовать иллюстративные материалы в виде графиков, схем, формул.

При ответе на вопросы следует начать с формулировки определений того основного понятия, которому посвящен вопрос. Затем переходить к изложению содержания вопроса. Завершая свое выступление, необходимо сформулировать основные выводы.

## **8.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для проведения занятий необходима аудитория, обеспеченная компьютером и мультимедийным проектором (обеспечение презентаций лекций и самостоятельных



## **9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ВЫПОЛНЕННЫХ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего, промежуточного контроля, семинарских, практических, интерактивных занятий, тестирования, выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований и др. в соответствии с требованиями ФГОС по двум основным направлениям: оценка уровня освоения дисциплины и оценка компетенций обучающихся.

### **9.1. Примерные вопросы к экзамену**

1. Общая характеристика психических процессов, психических состояний и психических свойств личности.
2. Соотношение сознательного и бессознательного в психике человека.
3. Роль познавательных процессов в профессиональной деятельности человека.
4. Общая характеристика эмоций.
5. Волевая регуляция деятельности.
6. Темперамент в структуре личности и деятельности.
7. Соотношение биологического и социального в личности человека.
8. Потребности как источник активности человека.
9. Значение мотивации для профессионального роста личности
10. Характеристика понятия «общение» и его структура.
11. Виды общения.
12. Сравнительная характеристика средств общения.
13. Барьеры непонимания в процессе общения.
14. Характеристика перцептивной стороны общения.
15. Характеристика коммуникативной стороны общения.
16. Стратегии конфликтного взаимодействия.
17. Принципы конструктивного разрешения конфликтов.
18. Профессионально важные качества работника сферы услуг в общественном питании.
19. Специфика профессиональной деятельности в системе «Человек – Человек».
20. Социально - психологический климат коллектива.
21. Этические нормы деятельности организаций сферы обслуживания.
22. Особенности корпоративной культуры организаций сферы услуг в общественном питании.
23. Этика взаимоотношения с клиентом в сфере предоставления услуг.
24. Роль и значение этического кодекса организации.
25. Правила подготовки и проведения деловой беседы.

### **9.2. Критерии оценки уровня освоения дисциплины**

Оценка «отлично» ставится, если студент полно, правильно и в логической последовательности ответил на вопросы билета, показал в ходе ответа теоретические знания,



соответствующие требованиям Государственных образовательных стандартов, подкрепил ответ практическими примерами из практики предприятий организаций общественного питания;

«хорошо» - если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не привел примеров или не смог ответить на уточняющий или дополнительный вопрос по раскрываемой теме;

«удовлетворительно» - если студент показал знание основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах по вопросам, содержащимся в экзаменационном билете и заданным дополнительно;

«неудовлетворительно» - если не выполнены условия для получения оценки.

Общая оценка теоретических знаний экзаменуемого определяется по оценкам за ответы на каждый вопрос экзаменационного билета, а также дополнительные вопросы следующим образом:

«отлично» – когда ответы на все вопросы билета оцениваются «отлично» или не более одного ответа «хорошо», а другие ответы «отлично»;

«хорошо» – когда ответы на вопросы билета и на дополнительные вопросы оцениваются «отлично» или «хорошо», а при наличии одной «удовлетворительной» оценки она компенсируется не менее, чем одной «отличной» оценкой;

«удовлетворительно» – когда условия для получения оценки «хорошо» не выполнены, но средний балл оценок за ответы на вопросы составляют не менее трех (при условии, что «неудовлетворительно» оценен ответ не более чем на один вопрос билета);

«неудовлетворительно», - если 50 и более процентов ответов на вопросы билета оценены на «неудовлетворительно».

Ответ студента на зачете оценивается на:

«зачтено» - если студент даёт полный содержательный ответ на каждый вопрос, изложенный в логической последовательности, владеет терминологией, способен проиллюстрировать теоретические положения практическими примерами; возможно допущение негрубых ошибок или недочетов; «незачтено» - когда количество неправильных ответов превышает количество допустимых для положительной оценки.

### 9.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения семинарских, практических интерактивных занятий, контрольных работ, тестирования, зачетов и экзаменов, а также выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	-Осуществлять диагностику собственного уровня развития психических процессов, психических состояний, свойств и качеств личности в целях	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента на практических занятиях. Оценка психических состояний, свойств и качеств



	выработки эффективного индивидуального стиля профессиональной деятельности;	личности студента методом тестирования
ОК.2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- Умение использовать современные методы психологии при организации индивидуальной профессиональной деятельности, анализе профессионального взаимодействия и делового общения;	Экспертное наблюдение; оценка организаторских и коммуникативных качеств студента на практическом интерактивном занятии.
ОК .6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать её сплочённость эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;	Умение определять свою роль и эффективно взаимодействовать в команде;	Экспертное наблюдение; Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии.
ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;	- Применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;	Экспертное наблюдение; Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания	- Выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;	Оценка публичного выступления с докладом, подготовки презентации, участия в дискуссии.
ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей	- Регулировать конфликтные ситуации в организации;	Экспертное наблюдение; Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии