

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

 Лейфа А.В. Лейфа

3 мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
«ПСИХОЛОГИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы – Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс 2 Семестр 4

Зачет 4 сем

Общая трудоемкость дисциплины 36.0 (академ. час), 1.00 (з.е)

Составитель Е.А. Слюсарева, старший преподаватель,

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.17 № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01.02.2024 г. , протокол № 6

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

3 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

3 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Абакумова И.В. Абакумова

3 мая 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

3 мая 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

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

Задачи дисциплины:

обеспечить условия для овладения знаниями в области теоретических аспектов психологии гостеприимства;
развитие умений, позволяющих оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей, находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов в сфере гостеприимства;
обучение приемам изучения личности потребителя и возможностям практического применения их в сфере гостеприимства.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к факультативным дисциплинам образовательной программы и реализуется в 4 семестре.

Дисциплина базируется на знаниях, полученных на предыдущих этапах обучения в рамках дисциплин: «Русский язык и деловая коммуникация», «Профессиональная этика и этикет», «Введение в профессию», «Психология делового общения», «Конфликтология».

Дисциплина логически и содержательно связана с последующими дисциплинами: «Организация питания в гостиничном сервисе», «Управление персоналом в сфере гостеприимства», «Технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства», «Организация анимационной деятельности в организациях сферы гостеприимства».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1. Универсальные компетенции и индикаторы их достижения

| Категория (группа) универсальных компетенций | Код и наименование универсальной компетенции | Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции |
|--|--|--|
| Командная работа и лидерство | УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | ИД-1 УК-3 Знает типологию и факторы формирования команд; ИД-2 УК-3 Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста; ИД-3 УК-3 Владеет методами оценки своих действий, планирования и управления временем |
| Межкультурное взаимодействие | УК-5 Способен воспринимать межкультурное | ИД-1 УК-5 Знает: сущность, разнообразие и особенности различных культур, их |

| | | |
|--|--|--|
| | разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | соотношение; ИД-2 УК-5 Умеет: демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия; ИД-3 УК-5 Владеет: способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации |
|--|--|--|

4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1.00 зачетных единицы, 36.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|--|
| | | | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 4.7 | 4.8 | 4.9 | | | |
| 1 | Введение в дисциплину «Психология гостеприимства» | 4 | | | 4 | | | | | | | | 4 | защита практической работы, тестирование |
| 2 | Психология продаж гостиничного продукта и обслуживания клиентов | 4 | | | 4 | | | | | | | | 4 | защита практической работы, тестирование |
| 3 | Психология гостиничного и | 4 | | | 4 | | | | | | | | 4 | защита практической |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|--|--|--|--|----------------------|--|
| | ресторанного сервиса | | | | | | | | | | | | | | работы, тестирование | |
| 4 | Поведение специалиста в процессе взаимодействия с потребителем гостиничных услуг и в коллективе | 4 | | | 6 | | | | | | | | | | 5.8 | защита практической работы, тестирование |
| 5 | Зачет | 4 | | | | | | | 0.2 | | | | | | | Собеседование |
| | Итого | | 0.0 | 18.0 | 0.0 | 0.0 | 0.2 | 0.0 | 0.0 | 17.8 | | | | | | |

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Практические занятия

| Наименование темы | Содержание темы |
|---|--|
| 1 Предмет, задачи, характеристика психологии гостеприимства | Введение в дисциплину. Предмет психологии гостеприимства, цель и задачи дисциплины. Понятия: житейская (обыденная) и научная психология. Понятие гостеприимства. Понятие «гостеприимное поведение». Психологический практикум (самодиагностирование): «Коммуникативные и организаторские способности». |
| 2 Методы психологии | Методы исследования в психологии. Объективные и субъективные методы. Классификация психологических методов по Ананьеву. Психологические методы, актуально используемые в области гостеприимства. Психологический практикум: психогеометрический тест на определение личностных свойств «Квадрат. Прямоугольник. Треугольник. Круг. Зигзаг»; характеристика поведения с определенным типом гостя. |
| 3 Психология обслуживания в индустрии гостеприимства | Психологические предпосылки продаж гостиничного продукта. Благоприятный психологический климат. Способность менеджера создать о себе хорошее впечатление как фактор, влияющий на эффективность продаж гостиничного продукта. Доверие у клиента. Ориентация на клиента. Факторы успеха в обслуживании. Моменты истины в обслуживании. Базовые потребности гостеприимства. Обслуживание и управление всеобщим качеством. Психологический практикум: анализ отрицательного и положительного опыта обслуживания. |
| 4 Психодиагностика клиента гостиничного предприятия | Типы клиентов. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Психология «трудных» гостей. Внутреннее состояние клиента. Правила взаимодействия с недовольным клиентом. |

| | |
|---|--|
| | <p>Психология презентации гостиничного продукта. Преодоление возражений клиента. Мини- тренинг: Этап работы с возражениями «Психологические типы гостей».</p> |
| 5 Психология отдыха и развлечений в гостиничном сервисе | <p>Организация досуга в гостиничных и туристских комплексах. Особенности индустрии развлечений. Общая характеристика технологий досуговых услуг. Технологии работы с разными возрастными группами гостей в отеле. Создание благоприятного климата в гостинице. Анимационное обслуживание в гостиницах. Реализация программы Disney University «Добро пожаловать в шоу- бизнес». Обсуждение информационных сообщений на тему «Индустрия развлечений в отелях мира».</p> |
| 6 Психология ресторанного сервиса | <p>Гостеприимство в индустрии питания. Понятие психологической культуры ресторанного сервиса. Понятие психологии ресторанного сервиса, ее задачи. Особенности поведения человека, выступающего в роли гостя. Психологические особенности работника контактной зоны в соответствии с темпераментом. Этапы торгового диалога между официантом и потребителем. Типология и особенности обслуживания гостей в ресторанном бизнесе.</p> |
| 7 Позиция персонала. Отношение к клиенту | <p>Связь деятельности и психики в гостеприимстве. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Позиция персонала (психологические проблемы). Психологические проблемы, обусловленные национальным менталитетом. Отношение работника обслуживания к людям вообще. Противопоказания к работе с клиентом. Суточные колебания работоспособности. Биоритмы, влияющие на работоспособность. Профессиональная непригодность к работе в сфере сервиса. Факторы успеха в работе. Основные постулаты отношения к клиенту в сфере гостеприимства. Отношение к клиенту и отношение к себе. Особенности трудовой деятельности (поведения) работника ресторана.</p> |
| 8 Типы поведения человека | <p>Психологические типы людей и работников. Классификация поведения и поступков человека в зависимости от целей, потребностей, ситуаций. Приветствия и представления. Корректный ответ на вопрос клиента. Поведение в телефонных разговорах.</p> |
| 9 Коммуникативная культура работников гостиницы | <p>Формирование группового поведения в организации. Лидерство в организации. Психологические аспекты психологической адаптации личности в организации.</p> |

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

| № п/п | Наименование темы (раздела) | Содержание темы (раздела) | Трудоемкость в академических часах |
|-------|---|---|------------------------------------|
| 1 | Введение в дисциплину «Психология гостеприимства» | Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе. Подготовка к текущему контролю, зачету. | 4 |
| 2 | Психология продаж гостиничного продукта и обслуживания клиентов | Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе. Подготовка к текущему контролю, зачету. | 4 |
| 3 | Психология гостиничного и ресторанного сервиса | Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе. Подготовка к текущему контролю, зачету. | 4 |
| 4 | Поведение специалиста в процессе взаимодействия с потребителем гостиничных услуг и в коллективе | Знакомство со статьями периодических изданий и Интернет-ресурсами. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка отчета по практической работе. Подготовка к текущему контролю, зачету. | 5.8 |

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе обучения данной дисциплине применяются в учебном процессе активные и интерактивные формы проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития универсальных навыков обучающихся. Наряду с объяснительно- иллюстративной формой обучения используются репродуктивные, проблемные, частично- поисковые методы обучения. В образовательном процессе предусмотрено использование интерактивных методов обучения – поискового диалога, рефлексивного анализа действий и поступков, применение проблемных ситуаций, проблемного изложения материала, критически насыщенных ситуаций и др.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к зачету

1. Научно-теоретические основы дисциплины. Предмет психологии гостеприимства и его задачи.
2. Основные направления применения психологического знания в сфере гостеприимства.
3. Социально-психологические характеристики сервисной деятельности. Соотношение понятий: психика, сознание, поведение.
4. Методы исследования в психологии. Объективные и субъективные методы.
5. Классификация психологических методов по Ананьеву. Области применения психологических методов.

6. Характеристика метода наблюдения. Виды наблюдений.
7. Характеристика метода беседы. Интервью.
8. Анализ продуктов деятельности (контент-анализ) как метод получения информации о человеке.
9. Структура и содержание психики специалиста в сфере туризма и гостеприимства.
10. Организация и методика психологического исследования в сфере гостеприимства.
11. Психологические закономерности поведения человека в условиях сервисного взаимодействия.
12. Психологическое содержание внутреннего и внешнего поведения участников сервисного взаимодействия.
13. Зрительный контакт в ситуации общения. Кинесические средства общения.
14. Многофункциональность невербального поведения личности.
15. Национальные аспекты невербального общения.
16. Особенности невербального поведения мужчины и женщины.
17. Поза и социальный статус. Проксемические характеристики общения.
18. Психологическая характеристика жестов делового общения. Такесические средства общения.
19. Позиция персонала (психологические проблемы). Отношение к клиенту (основные постулаты).
20. Теория влияния внешнего облика и речевого поведения специалиста в сфере гостеприимства на участников гостиничной деятельности, личность потребителя.
21. Влияние потребностно-мотивационной сферы личности специалиста на участников гостиничной деятельности.
22. Содержание и разновидности внешнего облика человека: мобилизация как состояние готовности к предстоящим действиям; эмоциональное состояние; мимика, жесты, выражение глаз.
23. Современные технологии развития познавательной сферы личности.
24. Эмоции и чувства специалиста (работника) в условиях профессиональной деятельности.
25. Волевые качества участников сервисной деятельности. Эмоционально-волевая устойчивость специалистов сервисной деятельности.
26. Психолого-педагогические основы профессионального мастерства специалиста гостиничной сферы.
27. Конфликт, как специфическая форма взаимодействия. Специфика конфликтной ситуации в сфере гостеприимства.
28. Психолого-педагогические основы профилактики конфликтов в сфере гостеприимства.
29. Методика преодоления конфликтов и ограничения их отрицательных последствий в сфере гостеприимства.
30. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане: три этапа совершения заказа.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) литература

1. Буйленко, В. Ф. Организационные и психологические аспекты сервисной деятельности: учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. — 94 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/9584.html](https://www.iprbookshop.ru/9584.html) (дата обращения: 25.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты: учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. — 146 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/9585.html](https://www.iprbookshop.ru/9585.html) (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для

авторизир. пользователей

3. Вечорко, Г. Ф. Основы психологии и педагогики. Практикум: учебное пособие / Г. Ф. Вечорко. — Минск: ТетраСистемс, 2014. — 272 с. — ISBN 978-985-536-401-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/28175..html> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Гвозденко, Е. В. Инстинкт покупать. Успешные продажи с психологическим подходом: практическое пособие / Е. В. Гвозденко. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 168 с. — ISBN 978-5-394-01535-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75221.html> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Еремина, Т. А. Визуальная психодиагностика: учебное пособие / Т. А. Еремина. — Ростов- на- Дону: Феникс, 2010. — 171 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/1136..html> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Кузьмина, Т. В. Психологическая защита при критике / Т. В. Кузьмина. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. — 117 с. — ISBN 978-5-222-17184-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/1138.html> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7. Метод наблюдения: методические рекомендации для студентов направления 030300.62 «Психология» / составители Н. А. Зимина. — Нижний Новгород: Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012. — 32 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/46250..html> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Смирнов, М. Ю. Психодиагностика и психологический практикум: учебное пособие для студентов вузов / М. Ю. Смирнов. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. — 218 с. — ISBN 978-5-93252-335-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/32796..html> (дата обращения: 22.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

| № | Наименование | Описание |
|---|---|--|
| 1 | Google Chrome | Бесплатное распространение по лицензии google chromium http://code.google.com/intl/ru/chromium/terms.html на условиях https://www.google.com/chrome/browser/privacy/eula_text.html . |
| 2 | Mozilla Firefox | Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 https://www.mozilla.org/en-US/MPL/ |
| 3 | Автоматизированная информационная библиотечная система «ИРБИС 64» | Лицензия коммерческая по договору №945 от 28 ноября 2011 года. |
| 4 | Операционная система Linux | GNU-лицензия (GNU General Public License) |
| 5 | Электронная библиотечная система «IPRbooks» http://www.iprbookshop.ru | Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. |

| | | |
|---|--|--|
| | | Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования |
| 6 | https://e.lanbook.com | Электронно- библиотечная система Издательства «Лань» – это ресурс, включающий в себя как электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии пери-одических изданий по различным областям знаний. |
| 7 | https://urait.ru Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ | Электронно- библиотечная система предоставляет доступ к учебной и научной литературе в электронном виде с соответствующими сервисами |

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

| № | Наименование | Описание |
|---|---|--|
| 1 | Консультант Плюс | База данных законодательства РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ |
| 2 | Google Scholar | Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин |
| 3 | Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU | Российский информационно- аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования |
| 4 | Мультитран | Информационная справочная система «Электронные словари» |
| 5 | Информационно-коммуникационные технологии в образовании | Федеральный образовательный портал, обеспечивающий информационную поддержку образования в области современных информационных и телекоммуникационных технологий, а также деятельности по применению ИКТ в сфере образования |
| 6 | Росстандарт | Каталог международных, межгосударственных и национальных стандартов, действующих технических регламентов |

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

АмГУ располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий обучающихся, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Психология гостеприимства». Занятия по дисциплине «Психология гостеприимства» проводятся в специальных помещениях, представляющих собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Все помещения, в которых проводятся занятия, соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно- библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета. Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную

информационно-образовательную среду университета.