

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры педагогики и  
психологии  
Протокол № 10 от 29.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.О.23 Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства
Направление подготовки:	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль):	Гостиничная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Доктор педагогических наук, профессор Шабалина О. Л.

Санкт-Петербург  
2023

### 1. Цели и задачи дисциплины:

#### Цель освоения дисциплины:

формирование и развитие у обучающихся компетенций, позволяющих эффективно осуществлять решение профессиональных задач в сфере гостеприимства на основе знаний психологии личности, социально-психологических особенностей различных социальных групп, умений и навыков эффективного управления конфликтами в профессиональной деятельности.

#### Задачи дисциплины:

Обеспечить глубокое усвоение студентами фундаментальных основ теории психологии и конфликтологии. Научить студентов практике применения методов психологии в решении возникающих профессиональных задач в сфере гостиничной деятельности. Сформировать у студентов готовность к управлению конфликтами в различных ситуациях будущей профессиональной деятельности. Способствовать актуализации и развитию у студентов направленности на совершенствование психолого-педагогических умений и навыков и их творческое применение в сфере гостиничной деятельности.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	Наименование категории (группы) компетенций: «Командная работа и лидерство»
	УК-3.2 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.	
	УК-3.3 Владеет навыками распределения ролей в условиях командно-го взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.	
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда.	Наименование категории (группы) компетенций: «Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)»
	УК-6.2 Умеет демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории.	
	УК-6.3 Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	Знать типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия в гостиничном сервисе.
УК-3.2. 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.	Уметь 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 в сфере гостиничной деятельности

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"  
 Рабочая программа дисциплины  
 Дисциплина: Б1.О.23 Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства  
 Форма обучения: очная, заочная  
 Разработана для приема 2023/2024 учебного года

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командно-го взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.	Владеть навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем в гостиничном сервисе.
УК-6.1. Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда.	Знать основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда в сфере гостиничной деятельности.
УК-6.2. Умеет демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории.	Уметь демонстрировать навыки самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории взаимодействия в гостиничном сервисе
УК-6.3. Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей	Владеть способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей в сфере гостиничной деятельности

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			УК-3.1 УК-6.1	УК-3.2 УК-6.2	УК-3.3 УК-6.3
1	Психология в гостиничной деятельности	УК-3 УК-6	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Потребитель гостиничного продукта как объект психологического исследования	УК-3 УК-6	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	Психология гостиничного сервиса.	УК-3 УК-6	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
4	Основы теории конфликта в сфере гостиничной деятельности	УК-3 УК-6	Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
5	Виды конфликтов в сфере гостеприимства	УК-3 УК-6	Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №4 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
6	Управление конфликтами в гостиничном сервисе	УК-3 УК-6	Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №4 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p><b>Тема 1: Психология в гостиничной деятельности</b>                      Теоретические основы психологии в практике гостиничной деятельности  <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>                      Психология потребителей продукта гостиничной деятельности  <b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 2: Потребитель гостиничного продукта как объект психологического исследования</b>                      Психология потребителей продукта гостиничной деятельности  <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>                      Психология потребителей продукта гостиничной деятельности</p>

43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) "Гостиничная деятельность"  
 Рабочая программа дисциплины  
 Дисциплина: Б1.О.23 Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства  
 Форма обучения: очная, заочная  
 Разработана для приема 2023/2024 учебного года

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<b>Лабораторная работа: -</b>
<b>Тема 3: Психология гостиничного сервиса.</b> Использование психологических знаний в практике гостиничного сервиса <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Психология гостиничного сервиса. <b>Лабораторная работа: -</b>
<b>Тема 4: Основы теории конфликта в сфере гостиничной деятельности</b> Феноменология конфликта в практике гостиничной деятельности <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Феноменология конфликта в практике гостиничной деятельности. <b>Лабораторная работа: -</b>
<b>Тема 5: Виды конфликтов в сфере гостеприимства</b> Анализ конфликтов в сфере гостиничной деятельности. <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Виды конфликтов в сфере гостеприимства <b>Лабораторная работа: -</b>
<b>Тема 6: Управление конфликтами в гостиничном сервисе</b> Технология управления конфликтами в гостиничной сфере <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Управление конфликтами в гостиничном сервисе <b>Лабораторная работа: -</b>
<b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4
Аудиторные занятия (АЗ):	32	32
Лекционные занятия (Лек)	16	16
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	16	16
Самостоятельная работа студента (СР)	45	45
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	45	45
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	36	36
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Психология в гостиничной деятельности	4	2	2	0	8	0
2	Потребитель гостиничного продукта как объект психологического исследования	4	4	4	0	8	0
3	Психология гостиничного сервиса.	4	2	2	0	8	0
4	Основы теории конфликта в сфере гостиничной деятельности	4	2	2	0	8	0
5	Виды конфликтов в сфере гостеприимства	4	4	4	0	7	0
6	Управление конфликтами в гостиничном сервисе	4	2	2	0	6	0
Итого:			16	16	0	45	0

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

*Заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 5
Аудиторные занятия (АЗ):	10	10
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	85	85
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	85	85
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	14	14
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Психология в гостиничной деятельности	5	2	0	0	14	0	
2	Потребитель гостиничного продукта как объект психологического исследования	5	0	2	0	14	0	
3	Психология гостиничного сервиса.	5	0	0	0	14	0	
4	Основы теории конфликта в сфере гостиничной деятельности	5	0	2	0	14	0	
5	Виды конфликтов в сфере гостеприимства	5	2	0	0	14	0	
6	Управление конфликтами в гостиничном сервисе	5	0	2	0	15	0	
Итого:			4	6	0	85	0	

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

*Основная литература:*

1. КОНФЛИКТОЛОГИЯ: ОБЩАЯ И ПРИКЛАДНАЯ 4-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов / Леонов Н. И. - Удмуртский государственный университет (г. Ижевск)., 2022 г. - 395 с. - ISBN 978-5-534-09672-9 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-obschaya-i-prikladnaya-494142>

2. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Емельянов С. М. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург)., 2022 г. - 219 с. - ISBN 978-5-534-07226-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-konfliktami-v-organizacii-492357>

3. ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Садовская В. С., Ремизов В. А. - Московский государственный институт культуры (г. Химки)., 2022 г. - 169 с. - ISBN 978-5-534-06390-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/osnovy-kommunikativnoy-kultury-psihologiya-obscheniya-491009>

*Дополнительная литература:*

1. ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА: МЕТОДЫ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТОВ И КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ 3-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Леонов Н. И. - Удмуртский государственный университет (г. Ижевск)., 2022 г. - 264 с. - ISBN 978-5-534-12570-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-konflikta-metody-izucheniya-konfliktov-i-konfliktного-povedeniya-487709>

2. ПСИХОДИАГНОСТИКА В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Рамендик Д. М., Одинцова О. В. - Российский государственный университет имени А.Н. Косыгина (г. Москва).; Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва)., 2022 г. - 212 с. - ISBN 978-5-534-10049-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihodiagnostika-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-490473>

3. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Емельянов С. М. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург)., 2022 г. - 219 с. - ISBN 978-5-534-07226-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-konfliktami-v-organizacii-492357>

#### **6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

#### **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](http://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [agch.neicon.ru](http://agch.neicon.ru). - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Флогистон [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://flogiston.ru>. - Текст: электронный

9. [Psychojournal.ru](https://psychojournal.ru) [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://psychojournal.ru>. - Текст: электронный

10. Научно-популярный психологический портал [5psy.RU](https://5psy.ru) [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://5psy.ru>. - Текст: электронный

11. [Psylist](https://psylist.net) [Электронный ресурс] : психологический образовательный сайт . - Режим доступа: <https://psylist.net>. - Текст: электронный

12. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный

13. Hotel.report [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://hotel.report>. - Текст: электронный

14. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

15. Мир психологии: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://www.persev.ru/>. - Текст: электронный

16. Гуманитарный портал [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://gtmarket.ru>. - Текст: электронный

17. PsyJournals.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <http://psyjournals.ru>. - Текст: электронный

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

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

## **9. Оценочные материалы по дисциплине**

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении

промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

## 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

### Тестирование №1.

Выбрать один вариант ответа:

1. Психическое свойство личности, характеризующее динамические особенности психической деятельности, функционирования психических процессов человека, их силу, скорость возникновения и перестройки – это:

- мотив;
- характер;
- темперамент

2. Внутреннее побуждение к деятельности:

- цель деятельности;
- потребность;
- мотив

3. Познавательный психический процесс, состоящий в опосредованном и обобщенном отражении человеком действительности в ее существенных и сложных связях и отношениях:

- восприятие;
- воображение;
- мышление

4. Процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания – это:

- перцептивная сторона общения;
- коммуникативная сторона общения;
- интерактивная сторона общения

5. Организация взаимодействия, обмен не только знаниями и идеями, но и действиями – это:

- перцептивная сторона общения;

- b. коммуникативная сторона общения;
- c. интерактивная сторона общения
- 6. Обмен информацией между людьми – это:
  - a. перцептивная сторона общения;
  - b. коммуникативная сторона общения;
  - c. интерактивная сторона общения
- 7. Эффективная модель поведения в переговорном процессе предполагает, что участники переговоров:
  - a. соперники, отстаивающие свои интересы;
  - b. союзники, стремящиеся сохранить хорошие отношения;
  - c. партнеры, решающие проблему
- 8. Стандартизированное, одинаковое для всех испытание в строго контролируемых условиях - это:
  - a. анкетирование;
  - b. тестирование;
  - c. наблюдение
- 9. Целенаправленное восприятие исследуемого объекта в естественных условиях – это:
  - a. анкетирование;
  - b. тестирование;
  - c. наблюдение
- 10. Выделяют виды аргументации, такие как:
  - a. внешняя и внутренняя аргументация;
  - b. доказательная аргументация и контраргументация;
  - c. главная и второстепенная аргументация

### Тестирование № 2.

Выбрать один вариант ответа:

- 1. Совокупность объективных и субъективных условий, предшествующих конфликту и обуславливающих несовместимые требования сторон, вовлеченных в конфликт – это:
  - a. конфликтное взаимодействие;
  - b. конфликтная ситуация;
  - c. конфликтное поведение
- 2. Повод для конфликта называется:
  - a. провокация;
  - b. акция;
  - c. инцидент
- 3. Конфликтующие стороны, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга – это:
  - a. оппоненты;
  - b. нападающие;
  - c. противники
- 4. Объективные характеристики ситуации, которые считаются существенными для возникновения конфликта:
  - a. предмет конфликта;
  - b. условия конфликта;
  - c. конфликтное поведение
- 5. Конкретные действия участников ситуации или возникшие обстоятельства, повлекшие за собой конфликт:
  - a. предмет конфликта;
  - b. условия конфликта;

с. конфликтное поведение

6.Объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами:

- a. предмет конфликта;
- b. условия конфликта;
- c. конфликтное взаимодействие

7.Открытая борьба за свои интересы, жесткое отстаивание своей позиции:

- a. компромисс;
- b. избегание;
- c. соперничество

8.Совместная выработка решения, удовлетворяющая интересы всех сторон, требующая интеграции позиций субъектов взаимодействия:

- a. сотрудничество;
- b. компромисс;
- c. избегание

9.Урегулирование разногласий через взаимные уступки:

- a. сотрудничество;
- b. компромисс;
- c. избегание

10.Понижение своих стремлений и принятие позиции оппонента:

- a. приспособление;
- b. компромисс;
- c. избегание

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа № 1**

1. Назовите движущие силы и условия развития личности.
2. Дайте характеристику мотивация как ведущего регулятора поведения личности.
3. Раскройте значение эмоций в поведении и деятельности человека

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа № 2**

1. Психологическое сопровождение гостиничного бизнеса.
2. Психологические условия эффективного общения с клиентом.
3. Психологический портрет работника гостиничного дела.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа № 3**

1. Перечислите виды конфликтов в гостиничном сервисе и дайте их характеристику.
2. Дайте характеристику общей структуры конфликта.
3. Раскройте основные стратегии поведения в конфликте.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа № 4**

1. Прогнозирование конфликтов в гостиничном сервисе и способы их профилактики.
2. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов в гостиничном сервисе.
3. Профилактика внутриличностных конфликтов сотрудника организации гостиничного сервиса.

### **Задания творческого уровня №1**

1. Подготовить презентацию на тему: «Типы и свойства темперамента клиента гостиничного сервиса».

2. Подготовить презентацию на тему: «Мотивационная сфера личности клиента гостиничного сервиса».

3. Подготовить презентацию на тему: «Психологические характеристики обслуживающего персонала гостиницы».

### **Задания творческого уровня №2**

1. Подготовить презентацию на тему: «Причины конфликтов в гостиничном сервисе».

2. Подготовить презентацию на тему: «Психологические приемы установления контакта с клиентом в гостиничном сервисе».

3. Подготовить презентацию на тему: «Профилактика конфликтов в гостиничном сервисе».

### **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

### **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен**

#### **Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)**

1. Психика человека, понятие и структура.
2. Личность. Свойства и структура личности. Типология личности.
3. Понятие о темпераменте. Типы и свойства темперамента.
4. Понятие характера. Природа характера и его типология.
5. Понятие и виды психотипов.
6. Мотивационная сфера личности. Классификация потребностей.
7. Система ценностей и самооценка личности как ядро мотивационной сферы.
8. Психологические стили потребительского поведения гостя.
9. Психологические характеристики обслуживающего персонала гостиницы.
10. Психологическая культура гостиничного и ресторанного сервиса.
11. Психология обслуживания и стиль общения персонала гостиницы.
12. Понятие конфликта и признаки конфликтной ситуации.
13. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
14. Причины и факторы конфликтов, их типология. Причины конфликтов в гостиничном сервисе.
15. Структурная и динамическая модели конфликта.
16. Внутриличностные конфликты: общая характеристика, специфические черты, способы предупреждения и регулирования. Причины внутриличностных конфликтов сотрудников гостиницы.
17. Групповые конфликты в гостиничном сервисе, причины возникновения и способы предупреждения.
18. Межличностные конфликты в гостиничной деятельности и способы их разрешения.
19. Роль руководителя гостиницы в урегулировании конфликтов.
20. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

#### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)**

1. Сформулируйте рекомендации по работе с клиентом, обладающим меланхолическим типом темперамента.
2. Сформулируйте рекомендации по работе с клиентом, обладающим сангвиническим

типом темперамента.

3. Сформулируйте рекомендации по работе с клиентом, обладающим холерическим типом темперамента.
4. Сформулируйте рекомендации по работе с клиентом, обладающим флегматическим типом темперамента.
5. Раскройте на конкретном примере особенности сотрудничества как стиля поведения в конфликте.
6. Раскройте на конкретном примере особенности компромисса как стиля поведения в конфликте.
7. Сформулируйте рекомендации по профилактике конфликтов в сфере гостиничной деятельности.
8. Сформулируйте рекомендации по созданию положительного микроклимата в коллективе сотрудников гостиницы.
9. Назовите психологические приемы, которые можно эффективно использовать для установления контакта с клиентом в гостиничном сервисе.
10. Назовите психологические приемы, которые можно использовать для сохранения заинтересованности и внимания клиента в процессе общения в гостиничном сервисе.

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)**

#### **Задание 1.**

На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя, что номер, куда он заселился, убран плохо. На ковре присутствуют пятна, а на поверхностях стола и телевизора имеется пыль. Осуществите анализ данной ситуации и предложите решение проблемы.

#### **Задание 2.**

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостя – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам. Каким образом на Ваш взгляд должна поступить горничная?

#### **Задание 3.**

В гостиницу «Лазурный берег» был поселен клиент по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток. В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации? Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

#### **Задание 4.**

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение четырех человек в номере на втором этаже, а двоих на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи. Предложите вариант разговора по разрешению данной проблемы.

#### **Задание 5.**

Между двумя сотрудниками гостиницы за время совместной работы не сложились отношения. Однажды в разговоре один из них неудачно выразился, на что второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал «обидчика» и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», – удовлетворенно заявил руководитель, имея в виду, что конфликт

разрешен. Так ли это?

**Задание 8.**

Сотрудник гостиницы А. в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Его непосредственный руководитель Б. каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «нагоняй», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется. В итоге одна из мелких ошибок стала причиной серьезных претензий со стороны руководителя гостиницы, теперь уже к руководителю Б. Предложите, какие действия должен предпринять руководитель в сложившейся ситуации.

**Задание 6.**

Начальнику жалуется работница. По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница унижает ее человеческое достоинство. При изучении поступившей информации выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в работе. По поводу корректности замечаний спорящие во мнениях разошлись: обиженная настаивала, что другая ее унижает, а та: «Я говорю нормально, но сколько раз можно повторять одно и то же?!» Осуществите анализ конфликтной ситуации. Определите, по какому типу развивается конфликт?

**Задание 7.**

Наталья устроилась на работу в новый отдел офиса. Работает здесь два месяца. Начинать работу приходилось с нуля. Через два месяца руководство компании решило расширить этот отдел и приняло на работу нового сотрудника без опыта работы. Этот сотрудник занял должность начальника отдела. Возник конфликт между Натальей и ее новым начальником. Наталья рассчитывала, что руководство компании оценит ее работу за два месяца и предложит ей возглавить этот отдел. Проанализируйте конфликтную ситуацию, причины ее возникновения и предложите способы разрешения.

**Задание 8.**

Вы критикуете сотрудницу гостиницы, своего подчиненного, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

**Задание 9.**

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как поступить?

**Задание 10.**

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу его работы. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, это подрывает ваш авторитет. Что следует предпринять?

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	УК-3 УК-6	Знать типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия в гостиничном сервисе. Знать основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда в сфере гостиничной деятельности.	30

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	УК-3 УК-6	Уметь 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 личного, образовательного и профессионального роста в сфере гостиничной деятельности Владеть навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем в гостиничном сервисе. Уметь демонстрировать навыки самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории взаимодействия в гостиничном сервисе Владеть способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей в сфере гостиничной деятельности	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	УК-3 УК-6	Уметь 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 личного, образовательного и профессионального роста в сфере гостиничной деятельности Владеть навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем в гостиничном сервисе. Уметь демонстрировать навыки самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории взаимодействия в гостиничном сервисе Владеть способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей в сфере гостиничной деятельности	40