

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.20 Психология в туристской деятельности
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Технология и организация внутреннего и въездного туризма
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат педагогических наук, доцент Ткачева И. А. Доктор педагогических наук, профессор Шабалина О. Л.

Санкт-Петербург  
2023

### 1. Цели и задачи дисциплины:

#### Цель освоения дисциплины:

является формирование и развитие у обучающихся компетенций, позволяющих эффективно осуществлять решение профессиональных задач в сфере туризма 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. Научить студентов практике применения методов психологии в решении возникающих профессиональных задач в сфере туризма. 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 туризма.

### 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 ормирования 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 командного 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 интересами потребности	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3.1. Знает типологию и факторы ормирования команд, способы социального взаимодействия	Знает основные психологические подходы к формированию команд, особенности социальной коммуникации в коллективе
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	Умеет использовать приемы организации социально-психологического сотрудничества с соблюдением этических принципов, формулировать цели работы в команде для личностного, образовательного и профессионального роста

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	Способен осуществлять распределение ролей в ходе взаимодействия в команде с учетом социально-психологических особенностей различных социальных групп, планировать и управлять временем, а также адекватно оценивать свои действия
УК-6.1. Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда	Знает основные психологические принципы самоорганизации и саморазвития личности, самообразования, значимость и пути развития профессионально-важных качеств
УК-6.2. Умеет демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать обучение по выбранной траектории	Умеет демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать дальнейшее профессиональное обучение по выбранной траектории, управлять своей познавательной деятельностью для удовлетворения образовательных интересов и потребностей на основе когнитивных и эмоционально-волевых качеств личности
УК-6.3. Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов потребностей	Владеет психологическими приемами саморазвития на основе когнитивных и эмоционально-волевых качеств личности, способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей

### 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 туристской деятельности	УК-3 УК-6	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
2	Потребитель турпродукта как объект психологического исследования	УК-3 УК-6	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
3	Психология туристского сервиса	УК-3 УК-6	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
4	Основы теории конфликта в сфере туризма	УК-3 УК-6	Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
5	Виды конфликтов в сфере гостеприимства	УК-3 УК-6	Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)

№ 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
6	Управление конфликтами в туристском сервисе	УК-3 УК-6	Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №4 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа	
<b>Тема 1: Психология в туристской деятельности</b> Теоретические основы психологии в практике туристской деятельности <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Теоретические основы психологии в практике туристской деятельности <b>Лабораторная работа: -</b>	
<b>Тема 2: Потребитель турпродукта как объект психологического исследования</b> Психология потребителей продукта туристской деятельности <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Психология потребителей продукта туристской деятельности <b>Лабораторная работа: -</b>	
<b>Тема 3: Психология туристского сервиса</b> Использование психологических знаний в практике туристского сервиса <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Психология туристского сервиса <b>Лабораторная работа: -</b>	
<b>Тема 4: Основы теории конфликта в сфере туризма</b> Феноменология конфликта в практике туристской деятельности <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Феноменология конфликта в практике туристской деятельности <b>Лабораторная работа: -</b>	
<b>Тема 5: Виды конфликтов в сфере гостеприимства</b> Анализ конфликтов в сфере туризма <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Виды конфликтов в сфере гостеприимства <b>Лабораторная работа: -</b>	
<b>Тема 6: Управление конфликтами в туристском сервисе</b> Технология управления конфликтами в туризме. <b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Управление конфликтами в туристском сервисе <b>Лабораторная работа: -</b>	
<b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом	

## Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	33	33
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	33	33
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	39	39
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	72/2	72/2

\* 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 туристской деятельности	3	2	2	0	5	0
2	Потребитель турпродукта как объект психологического исследования	3	2	4	0	5	0
3	Психология туристского сервиса	3	4	4	0	5	0
4	Основы теории конфликта в сфере туризма	3	4	4	0	5	0
5	Виды конфликтов в сфере гостеприимства	3	4	2	0	5	0
6	Управление конфликтами в туристском сервисе	3	2	2	0	8	0
Итого:			18	18	0	33	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 3
Аудиторные занятия (АЗ):	4	4
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	2	2
Самостоятельная работа студента (СР)	61	61
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	61	61
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	7	7
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	72/2	72/2

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Психология в туристской деятельности	3	2	0	0	10	0
2	Потребитель турпродукта как объект психологического исследования	3	0	0	0	10	0
3	Психология туристского сервиса	3	0	0	0	10	0
4	Основы теории конфликта в сфере туризма	3	0	2	0	10	0
5	Виды конфликтов в сфере гостеприимства	3	0	0	0	10	0
6	Управление конфликтами в туристском сервисе	3	0	0	0	11	0
Итого:			2	2	0	61	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. ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ. Учебник для вузов / Столяренко Л. Д., Столяренко В. Е., 2022 г. - 355 с. - ISBN 978-5-534-00094-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/obschaya-psihologiya-489945>

2. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ И МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Нартова-Бочавер С. К. - Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (г. Москва), 2022 г. - 262 с. - ISBN 978-5-534-06161-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-lichnosti-i-mezhlichnostnyh-otnosheniy-492207>

3. 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>

*Дополнительная литература:*

1. ОСНОВЫ ТУРИЗМА. Учебник для вузов / Стахова Л. В. - Российский государственный университет туризма и сервиса (пгт. Черкизово), 2022 г. - 327 с. - ISBN 978-5-534-14912-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/osnovy-turizma-485437>

2. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ. Учебник и практикум для вузов / Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В. - Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (г. Москва), 2022 г. - 440 с. - ISBN 978-5-534-03322-9 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-obscheniya-489271>

3. ПСИХОЛОГИЯ ВЛИЯНИЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ И СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЯХ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Душкина М. Р. - Московский государственный психолого-педагогический университет (г. Москва), 2022 г. - 228 с. - ISBN 978-5-534-12475-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-vliyaniya-v-delovom-obschenii-i-socialnyh-kommunikacijah-496320>

**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: [arhiv.neicon.ru](http://arhiv.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. Psychojournal.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://psychojournal.ru>. - Текст: электронный

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

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

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

12. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный

13. ЭкстраГид.ру [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://extraguide.ru>. - 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. PsyJournals.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <http://psyjournals.ru>. - Текст: электронный

17. Гуманитарный портал [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://gtmarket.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. 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

3. 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

## 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

1. По мнению \_\_\_\_\_ психические свойства личности в ее поведении, в действиях и поступках, которые она совершает, одновременно и проявляются, и формируются,

- а) В.М. Бехтерева;
- б) С.Л. Рубинштейна;
- в) Д.Н. Узнадзе;
- г) Б.Г. Ананьева.

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



- а) мотив;
- б) характер;
- в) темперамент;
- г) способности.

**3. Психический познавательный процесс, состоящий в опосредованном и обобщенном отражении человеком действительности в ее существенных и сложных связях и отношениях:**

- а) ощущение;
- б) восприятие;
- в) воображение;
- г) мышление.
- д) представление

**4. Внутренняя осознанная побудительная сила, толкающая личность на определенные действия – это:**

- а) мотив;
- б) потребность;
- в) направленность;
- г) установка.
- д) интерес

**5. Реакции, приобретаемые индивидом в процессе индивидуального развития, на основе жизненного опыта – это:**

- а) психическое отражение;
- б) психическая регуляция поведения;
- в) безусловный рефлекс;
- г) условный рефлекс.

**6. К каким из перечисленных характеристик покупателя относится мотивация?**

- а) личные факторы
- б) социальные факторы
- в) психологические факторы
- г) культурные факторы
- д) поведенческие факторы

**7. К мотивам признания потребителей гостиничных услуг относятся:**

- а) желания удобства;
- б) желание разбогатеть;
- в) желание независимости и самостоятельности;
- г) повышение престижа;
- д) желание реализации своего «Я».

**8. Потребитель, который характеризуется постоянным повышенным настроением, жаждой деятельности представляет собой следующий акцентуированный тип:**

- а) дистимный;
- б) педантичный;
- в) гипертимный;
- г) тревожный;
- д) экзальтированный.

**9. О каком процессе идет речь, если видение сотрудником организации гостиничного сервиса другого человека представляет собой продолжения самого себя, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?**

- а) идентификации;
- б) эмпатии;
- в) рефлексии;
- г) проекция;

д) атрибуция

**10. Выберите психические механизмы, которые являются для сотрудника предприятия гостиничного сервиса механизмами познания другого человека:**

- а) эмпатия;
- б) все ответы верны;
- в) рефлексия;
- г) идентификация;
- д) стереотипизация;
- г) аттракция.

## Тестирование № 2

**1. Конфликт-это:**

- а) борьба мнений;
- б) дискуссия по острой проблеме;
- в) наиболее острый способ разрешения значимых противоречий;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

**2. Объект конфликта- это:**

- а) реальная или видимая проблема, которая привела к возникновению конфликта;
- б) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- в) материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию которой стремятся стороны;
- г) позиции конфликтующих сторон;
- д) противоречия, возникшие во взаимодействии субъектов.

**3. Образ конфликтной ситуации представляет собой:**

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия всех составляющих элементов конфликта.

**3. Какая из стратегий разрешения конфликта наиболее применима в сфере гостиничного сервиса?**

- а) соперничества;
- б) сотрудничества;
- в) уклонение (уход);
- г) компромисс;
- д) уступка.

**4. Технологии рационального поведения сотрудника организации гостиничного сервиса в конфликте включают :**

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;

- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

**5. Что должно учитываться при выборе мер по преодолению конфликта между клиентом и сотрудником организации гостиничного сервиса?**

- а) экономическая ситуация в стране;
- б) интересы сторон, находящихся в конфронтации;
- в) цели организации;
- г) интересы одной из конфликтующих сторон;
- д) все вышеназванное.

**6. Внутрличностный конфликт сотрудника предприятия гостиничного сервиса представляет собой:**

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

**7. Для каких конфликтов в организациях гостиничного сервиса могут быть характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; плохие условия труда; низкая заработная плата:**

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между неформальным лидером и коллективом?

**8. Что нужно уметь делать менеджеру сферы гостиничного сервиса, чтобы повлиять на конфликтную ситуацию, обезопасить себя от разрушительных действий?**

- а) научиться разбираться в первоисточках столкновений людей;
- б) уметь выбирать оптимальный пути разрешения конфликтных ситуаций;
- в) уметь выбирать оптимальные стили поведения;
- г) изучить природу конфликта;
- д) все вышеназванное.

**9. К наиболее известным правилам бесконфликтного общения относят:**

- а) проявлять эмпатию к собеседнику;
- б) не употреблять конфликтогенов;
- в) делать как можно больше благожелательных посылов;
- г) не отвечать конфликтогеном на конфликтоген;
- д) все вышеназванные.

**10. В чем заключается стиль компромисса в разрешении конфликта в организации гостиничного сервиса?**

- 1) сотрудник действует совместно с другой стороной, но при этом не пытается отстаивать собственные интересы с целью улучшения атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки;
- 2) стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки;
- 3) в стремлении выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- 4) в стремлении к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов;
- 5) в поиске путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех.

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

1. Движущие силы и условия развития личности.
2. Мотивация как ведущий регулятор поведения личности.
3. Значение эмоций в поведении и деятельности человека.
4. Отечественная психология о структуре личности.
5. Теория деятельности и ее значение для сферы гостеприимства.
  
6. Психологическое сопровождение гостиничного бизнеса.
7. Эффективное общение с клиентом.
8. Психологический портрет работника гостиничного дела.
9. Построение речевых шаблонов общения с клиентами.
10. Клиент гостиницы как объект психологического анализа.

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

1. Психологическое сопровождение гостиничного бизнеса.
2. Эффективное общение с клиентом.
3. Психологический портрет работника гостиничного дела.
4. Построение речевых шаблонов общения с клиентами.
5. Клиент гостиницы как объект психологического анализа.

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

1. Причины конфликтов между гостем и персоналом гостиницы.
2. Конфликтогенное поведение. Управление конфликтогеном.
3. Способы управления межличностными конфликтами в гостиничном сервисе.
4. Способы предупреждения конфликт в гостинице.
5. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов в гостиничном сервисе.

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

1. Теория трансактного анализа как метод объяснения причин межличностных конфликтов в гостиничном сервисе.
2. Трудовые конфликты в гостиничном деле и способы их решения.
3. Проявление психотипических особенностей личности в конфликте.
4. Профилактика внутриличностных конфликтов сотрудника организации гостиничного сервиса.
5. Прогнозирование конфликтов в гостиничном сервисе.

### **Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1**

Подписание в 1988 году соглашения между Россией и Китаем «О безвизовом пересечении российско-китайской границы» положило начало притока на Российский Дальний Восток граждан КНР, которые прибывали в регион в основном как туристы, временные рабочие и бизнесмены. Так, в городе Владивостоке появилось множество фирм, работающих по приему китайцев. Действительно, потоки китайцев увеличивались с каждым годом, а также увеличивались и конфликты с ними. Чаще всего их не устраивала гостиница, питание, автобус или высокая цена на все эти услуги. Так, в одной из фирм города возник инцидент между руководителем китайской группы и русскими менеджерами по поводу высокой платы за путевку. Фирма «ТурПлюс» работает с китайскими партнерами в городе Дунин. Покупая у русской фирмы приглашение, китайская фирма «Цветы» отправляет по этим приглашениям туристов. Но в этот раз по нашему приглашению приехали туристы из другой китайской фирмы, которая перекупила приглашение у «Цветов». Это вполне допустимо, если китайцы согласны оплатить путевку по той цене, по которой работают русские.

В качестве руководителя китайской группы приехал сам директор фирмы (назовем его Ян Мао Ли), с которым были проведены переговоры по телефону перед тем как приедет группа. Его вполне устраивала цена за путевку. По прибытию во Владивосток, русский гид расселил их в одну из лучших гостиниц города «Акфес-Сейо». Но руководитель посчитал, что плата за гостиницу непомерно высокая и потребовал, чтобы их переселили в другую гостиницу. Тогда в городе находилось большое количество китайских туристов и мест в гостиницах практически не было. Ян Мао Линь, прекрасно знавший об этом, решил позвонить сам в гостиницу «Владивосток» и поинтересоваться о наличии свободных мест, но гостиница была переполнена. Директор китайской фирмы продолжал настаивать на своем. Он отказывался от проживания в этой гостинице, так как был не согласен с оплатой, но ему ничего не оставалось делать как остаться. На следующий день по программе должна была быть экскурсия, во время которой китайский переводчик осуществляет расчет за путевки в офисе фирмы.

В офисе Ян Мао Ли так же отказывался платить деньги, при этом он нецензурно выражался и угрожал расправой, если кто-нибудь из фирмы окажется в Китае. Сами туристы были в недоумении, что же все-таки происходит. Через переводчика пришлось объяснить им, что их руководитель не хочет отдавать их деньги за пребывание.

Кроме того, Ян Мао Ли потребовал все расчеты на группу, а точнее, что входит в обслуживание, в том числе и тот процент прибыли, который получает русская фирма. Все это ему было предоставлено, но он все равно не соглашался. Следует отметить, что никаких угроз со стороны русской фирмы не было, и менеджер терпеливо все объяснял.

На руках у русского переводчика находились все документы на группу, в том числе и паспорта туристов. Он намеревался их отдать китайскому переводчику, еще не зная про конфликт. В итоге, пришлось сказать, что если Ян Мао Ли не заплатит нужную сумму, то ему не будут возвращены документы. В конце концов, с него удалось «вытрясти» только себестоимость путевки. Из офиса он уходил с угрозой, что он этого так не оставит. Кроме того, что русская фирма проработала в холостую, ее сотрудником пришлось потратить много нервов и времени на разрешение конфликта.

Задание: 1) Осуществите конфликтологический анализ ситуации. 2) Насколько правильным было поведение администрации гостиницы? Обоснуйте. Если поведение менеджеров гостиницы было неверным, то какой вариант был бы наиболее оправданным?

### **Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты / Эссе №1**

Тема круглого стола: «Психологические аспекты профессиональной деятельности

сотрудников гостиничного сервиса»

Участники:

- преподаватели кафедры;
- приглашенные сотрудники отелей Санкт-Петербурга
- студенты 2-го курса, обучающиеся по направлению «Гостиничное дело»

План проведения круглого стола:

1. Вводное слово руководителя круглого стола.
2. Выступление приглашенных сотрудников отелей Санкт-Петербурга.
3. Обмен мнениями участников круглого стола.
4. Подведение итогов.

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

Не предусмотрено учебным планом

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

### **Примерный перечень теоретических вопросов к зачету**

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 на производстве

### **Примерный перечень практических заданий к зачету**

**Задание 1.**

На стойку регистрации и размещения гостей поступила жалоба от гостя Иванова Ивана Ивановича, 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 надрыдаются 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» г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена 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.

- а) Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
- б) Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

### **Задание 4.**

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю с претензиями по поводу производственной травмы и требованиями по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

Проанализируйте данную ситуацию и предложите пути разрешения проблемы.

### **Задание 5.**

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 6.**

Вы администратор на стойке, к вам подходит совершенно разъяренный посетитель и начинает выговаривать претензии, причем в 90% этих его неурядиц ни вы, ни тем более отель вообще не виноват. Опишите, что вы будете делать и объясните, почему именно вы так поступаете.

### **Задание 7.**

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, чтобы предотвратить сложившуюся ситуацию.

### **Задание 9.**

Начальнику жалуется работница. По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница унижает ее человеческое достоинство. При разборе жалобы выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в ее 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 10.**

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.

Осуществите анализ конфликтной ситуации, причины ее возникновения и предложите способы разрешения.

### **Задание 11.**

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 12.**

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

### **Задание 13.**

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



вести себя?

#### **Задание 14.**

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. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

#### **Задание 15.**

Рабочие места начальника цеха и некоторых его подчиненных находятся на значительном удалении друг от друга. Начальник цеха не видит, чем заняты подчиненные в течение рабочего дня. Он сомневается в том, что они загружены работой, поскольку однажды был свидетелем свободного времяпрепровождения, и собирается сократить некоторых из них. Аргументы подчиненных о занятости, недостатке времени, невозможности справиться с работой меньшим числом сотрудников слушать не хочет