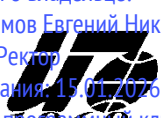


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.01.2025 15:41:00
Уникальный идентификатор документа:
с379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма
Кафедра педагогики и психологии

Принято Ученым Советом
25 июня 2025 г.
Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
23 июня 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Социально-психологические основы гостеприимства»

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) «Международный гостиничный менеджмент»
квалификация (степень) выпускника – бакалавр
Б1.В.04

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
22 мая 2025 г., протокол №10

1. Цели и задачи дисциплины

Учебная дисциплина призвана сформировать у бакалавров универсальную и профессиональную компетенции в сфере гостеприимства и сформировать систему знаний, умений и навыков (владений) преодоления конфликтов и нахождения управленческих решений, их документального оформления в области своей будущей профессии.

Цель дисциплины – формирование у обучающихся компетенции УК-5 и ПК-5 средствами дисциплины "Социально-психологические основы гостеприимства".

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать знания о роли гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации; об особенностях организации и государственного регулирования предпринимательской деятельности и методологию взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами гостиничных комплексов и предприятий питания; понимание социальной значимости своей будущей профессии, высокой мотивацией к осуществлению профессиональной деятельности, к повышению уровня профессиональной компетенции; понимание значимости гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации;

- сформировать умения использовать основы исторических и философских знаний для формирования мировоззренческой позиции; навыки уважительного и бережного отношения к архитектурно-градостроительному и историческому наследию, культурным традициям, терпимо воспринимать социальные и культурные различия; контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и ресторанного предприятия во взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонами международного сотрудничества;

- сформировать способность владеть нравственными обязательствами по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм; готовностью проявлять уважение к людям, толерантность к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям; способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.

Задачи дисциплины соотносятся с требованиями профессионального стандарта «Руководитель гостиницы».

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с

планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины:

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>УК 5.1. Умеет использовать основы исторических и философских знаний для формирования мировоззренческой позиции. Уважительно и бережно относиться к архитектурно-градостроительному и историческому наследию, культурным традициям, терпимо воспринимать социальные и культурные различия.</p> <p>УК 5.2. Знает роль гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации. Понимает значимость гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации</p> <p>УК 5.3 Владеет пониманием социальной значимости своей будущей профессии, высокой мотивацией к осуществлению профессиональной деятельности, к повышению уровня профессиональной компетенции. Готовностью принять на себя нравственные обязательства по отношению к</p>	<p>Знает о роли гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации. Понимает значимость гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации</p> <p>Умеет использовать основы исторических и философских знаний для формирования мировоззренческой позиции. Уважительно и бережно относиться к архитектурно-градостроительному и историческому наследию, культурным традициям, терпимо воспринимать социальные и</p>

		<p>природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям.</p>	<p>культурные различия</p> <p>Владеет пониманием социальной значимости своей будущей профессии, высокой мотивацией к осуществлению профессиональной деятельности, к повышению уровня профессиональной компетенции. Готовностью принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям.</p>
	<p>ПК-5 способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные</p>	<p>ПК 5.1 знает особенности организации и государственного регулирования предпринимательской деятельности и методологию взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами гостиничных комплексов и предприятий питания</p> <p>ПК 5.2 умеет контролировать и</p>	<p>Знает об особенностях организации и государственного регулирования предпринимательской деятельности и методологию взаимодействия с потребителями и заинтересованными</p>

	<p>возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.</p>	<p>оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и ресторанного предприятия во взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонами международного сотрудничества</p> <p>ПК 5.3 владеет способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели</p>	<p>сторонами гостиничных комплексов и предприятий питания.</p> <p>Умеет контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и ресторанного предприятия во взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонами международного сотрудничества.</p> <p>Владеет способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.</p>
--	--	---	---

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Социально-психологические основы гостеприимства» относится к части формируемой участниками образовательных отношений учебной программы.

Дисциплина изучается в 5 семестре. Компетенции, формируемые дисциплиной, формируются и другими дисциплинами на других этапах обучения.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		5	
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	36	36	
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	16	16	
занятия семинарского типа (ЗСТ):			
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))			
практические занятия (ЗСТ ПР)	16	16	
в том числе на практическую подготовку обучающихся (ПП)			
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)			
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	34	34	
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	32	32	
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2	
Промежуточная аттестация (зачёт с оценкой)	2	2	
Общая трудоемкость дисциплины: часы	72	72	
зачетные единицы	2	2	

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

№п/п	Тема	Содержание	Формируемая компетенция
	Раздел 1. Общие вопросы психологии гостеприимства		УК-5, ПК-5
1.1.	Предмет и задачи социально-психологических основ гостеприимства	Психология гостеприимства. Объект, предмет и задачи психологии гостеприимства. Задачи психологии гостеприимства. Методы психологии гостеприимства. Нахождение организационно-управленческих решений, ответственность за них с позиций социальной значимости принимаемых решений.	УК-5, ПК-5
1.2.	Психология гостя в сфере гостеприимства	Гость как объект психологического знания. Познавательная и эмоциональная сфера гостя. Коммуникативная сфера гостя. Ценностно-смысловая и мотивационно-потребностная сферы гостя. Половые особенности гостя. Возрастные особенности гостя. Национально-этнические особенности гостя. Решение стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	УК-5, ПК-5
1.3.	Психология групповых клиентов сферы гостеприимства	Групповой гость как объект социально-психологического исследования. Психология взаимодействия гостей сферы гостеприимства. Механизмы взаимовлияния гостей. Психология группового заражения. Нахождение организационно-управленческих решений, ответственность за них с позиций социальной значимости принимаемых решений.	УК-5, ПК-5
1.4.	Психология персонала сферы гостеприимства	Психология персонала сферы гостеприимства. Психология клиентоориентированности персонала сферы гостеприимства. Познавательная сфера персонала сферы гостеприимства. Эмоционально-волевая сфера персонала сферы гостеприимства. Ценностно-смысловая сфера персонала сферы гостеприимства. Коммуникативная сфера персонала сферы гостеприимства. Разрешение конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том	УК-5, ПК-5

		числе в межкультурной среде. Решение стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	
	Раздел 2. Частные вопросы психологии гостеприимства		УК-5, ПК-5
2.1.	Мотивация гостеприимства	Понятие мотивов, мотивации и мотивационной сферы человека. Мотивы профессиональной деятельности в сфере гостеприимства. Иерархия мотивов субъектов сферы гостеприимства. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.	УК-5, ПК-5
2.2.	Психология взаимодействия с клиентами сферы гостеприимства	Психология установления контакта с клиентами сферы гостеприимства. Феномен первого впечатления во взаимодействии с клиентами сферы гостеприимства. Психология поддержания интереса к заведению сферы гостеприимства. Психология преодоления конфликтов с клиентами сферы гостеприимства. Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений. Документальное оформление решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	УК-5, ПК-5
2.3.	Психология рекламы в сфере гостеприимства	Психологические особенности рекламы в сфере гостеприимства. Факторы психологического комфорта и безопасности в рекламе сферы гостеприимства. Анализ информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов.	УК-5, ПК-5
2.4.	Психология имиджа заведений сферы гостеприимства	Психология имиджа заведений сферы гостеприимства. Психологические особенности оказания различных услуг в заведениях сферы гостеприимства. Психология создания внутреннего имиджа заведений сферы гостеприимства. Психология создания внешнего имиджа заведений сферы	УК-5, ПК-5

		гостеприимства. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.	
--	--	---	--

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

Очная форма обучения

	Наименование разделов (модулей) и тем дисциплины	Формы	Всего часов	Контактные занятия с обучающимися (час.)				СРuz
				Итого	в том числе			
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР/ПП)	
	Всего часов учебных занятий		66	30	16		14	36
	Раздел 1. Общие вопросы психологии гостеприимства	УК-5; ПК-5	32	14	8		6	18
1.1.	Предмет и задачи социально-	УК-5, ПК-5	6	2	2		-	4
1.2.	Психология гостя в сфере гостеприимства	УК-5, ПК-5	8	4	2		2	4
1.3.	Психология групповых клиентов сферы гостеприимства	УК-5, ПК-5	8	4	2		2	6
1.4.	Психология персонала сферы гостеприимства	УК-5, ПК-5	8	4	2		2	4
	Раздел 2. Частные вопросы психологии гостеприимства	УК-5, ПК-5	34	16	8		8	18
2.1.	Мотивация гостеприимства	УК-5, ПК-5	8	4	2		2/2	4
2.2.	Психология взаимодействия с клиентами сферы гостеприимства	УК-5, ПК-5	8	4	2		2	4
2.3.	Психология рекламы в сфере гостеприимства	УК-5, ПК-5	8	4	2		2	4
2.4.	Психология имиджа заведений сферы гостеприимства.	УК-5, ПК-5	10	4	2		2/2	6

6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Перечень учебно-методического обеспечения для контактной и самостоятельной работы обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя:

занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практическую подготовку, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практическую подготовку, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

Раздел 1. Общие вопросы психологии гостеприимства

Цель раздела: Формирование у студентов способности межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

1.2. Психология гостя в сфере гостеприимства

Трудоемкость занятия: 2 часа

Компетенции:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

ПК-5 способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и

формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Тип занятия: Семинар.

Форма проведения: Интерактивное занятие.

Вопросы для обсуждения в форме дискуссии:

1. Гость как объект психологического знания
2. Познавательная и эмоциональная сфера гостя.
3. Коммуникативная сфера гостя.
4. Ценностно-смысловая и мотивационно-потребностная сферы гостя.
5. Половые особенности гостя.
6. Возрастные особенности гостя.
7. Национально-этнические особенности гостя.

8. Решение стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

1.3. Психология групповых клиентов сферы гостеприимства

Трудоемкость занятия: 2 часа

Компетенции:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

ПК-5 способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Тип занятия: Семинар.

Форма проведения: Подготовка эссе.

Темы для написания эссе:

1. Групповой гость как объект социально-психологического исследования.
2. Психология взаимодействия гостей сферы гостеприимства.
3. Механизмы взаимовлияния гостей.
4. Психология группового заражения.
5. Нахождение организационно-управленческих решений, ответственность за них

с позиций социальной значимости принимаемых решений.

1.4. Психология персонала сферы гостеприимства

Трудоемкость занятия: 2 часа.

Компетенции:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

ПК-5 способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Тип занятия: Семинар.

Форма проведения: Интерактивное занятие.

Обсуждение групповых презентаций на темы:

1. Психология персонала сферы гостеприимства.
2. Психология клиентоориентированности персонала сферы гостеприимства.
3. Познавательная сфера персонала сферы гостеприимства.
4. Эмоционально-волевая сфера персонала сферы гостеприимства.
5. Ценностно-смысловая сфера персонала сферы гостеприимства.
6. Коммуникативная сфера персонала сферы гостеприимства.
7. Разрешение конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.
8. Решение стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Раздел 2. Частные вопросы психологии гостеприимства

Формирование у студентов способности межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

2.1. Мотивация гостеприимства

Трудоемкость занятия: 2 часа.

Компетенции:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

ПК-5 способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Тип занятия: Практическая подготовка.

Форма проведения: Интерактивное занятие.

Изучите проблему и подготовьте отчет в форме эссе на одну из тем:

1. Понятие мотивов, мотивации и мотивационной сферы человека.
2. Мотивы профессиональной деятельности в сфере гостеприимства.
3. Иерархия мотивов субъектов сферы гостеприимства.
4. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

2.2. Психология взаимодействия с клиентами сферы гостеприимства

Трудоемкость занятия: 2 часа.

Компетенции:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

ПК-5 способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Тип занятия: Семинар.

Форма проведения: Групповая дискуссия.

Вопросы для обсуждения на дискуссии:

1. Психология установления контакта с клиентами сферы гостеприимства.
2. Феномен первого впечатления во взаимодействии с клиентами сферы

гостеприимства.

3. Психология поддержания интереса к заведению сферы гостеприимства.
4. Психология преодоления конфликтов с клиентами сферы гостеприимства.
5. Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений.
6. Документальное оформление решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

2.3. Психология рекламы в сфере гостеприимства

Трудоемкость занятия: 2 часа.

Компетенции:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

ПК-5 способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Тип занятия: Семинар.

Форма проведения: Интерактивное занятие.

Защита групповых презентаций на темы:

1. Психологические особенности рекламы в сфере гостеприимства.
2. Факторы психологического комфорта и безопасности в рекламе сферы гостеприимства.
3. Анализ информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов.

2.4. Психология имиджа заведений сферы гостеприимства

Трудоемкость занятия: 2 часа.

Компетенции:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

ПК-5 способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Тип занятия: Практическая подготовка.

Форма проведения: Групповая дискуссия.

Обсудите и подготовьте отчет на одну из нижеследующих проблем:

1. Психология имиджа заведений сферы гостеприимства.
2. Психологические особенности оказания различных услуг в заведениях сферы гостеприимства.
3. Психология создания внутреннего имиджа заведений сферы гостеприимства.
4. Психология создания внешнего имиджа заведений сферы гостеприимства.
5. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

Групповая консультация

Трудоемкость занятия: 2 часа

Тип занятия: групповая и индивидуальная консультация

Форма проведения: групповая дискуссия

Групповая консультация проводится в форме групповой дискуссии и посвящена обсуждению наиболее проблемных и актуальных вопросов дисциплины. Обсуждаются актуальные новости индустрии в контексте тематики разделов дисциплины.

6.2. Самостоятельная работа обучающихся

Задания для самостоятельной работы студента:

Раздел 1. Общие вопросы психологии гостеприимства

1.1. Предмет и задачи социально-психологических основ гостеприимства

Вид работы. Изучение литературы.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Психология гостеприимства.
2. Объект, предмет и задачи психологии гостеприимства.
3. Задачи психологии гостеприимства.

4. Методы психологии гостеприимства.
5. Нахождение организационно-управленческих решений, ответственность за них с позиций социальной значимости принимаемых решений.

1.2. Психология гостя в сфере гостеприимства

Вид работы. Изучение литературы. Подготовка к семинару. Выполнение заданий.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Гость как объект психологического знания
2. Познавательная и эмоциональная сфера гостя.
3. Коммуникативная сфера гостя.
4. Ценностно-смысловая и мотивационно-потребностная сферы гостя.
5. Половые особенности гостя.
6. Возрастные особенности гостя.
7. Национально-этнические особенности гостя.

8. Решение стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

ЗАДАНИЕ 1.1 *Определите возможный доминирующий тип темперамента и обоснуйте ответ.*

1. При поручении ответственного задания инженер быстро разработал план конструкции, сделал расчеты и за короткий срок выполнил чертеж.

2. Порученное задание вызвало у работника недовольство, он долго не мог приступить к выполнению, говоря о том, что это задание слишком сложно для него.

3. Прежде чем выполнять данное задание, сотрудник долго раздумывал, тщательно проверял все данные, а затем приступил к работе над чертежом.

4. Экономист планового отдела обладает высокой работоспособностью, надолго сосредотачивается на кропотливом деле, не спеша его выполняет, практически не допускает ошибок.

5. Секретарша очень сильно реагирует на замечания начальника, долго переживает из-за допущенных ошибок, малейшие неприятности могут вызвать ухудшение настроения. Если необходимо срочно выполнить работу, не может сразу сосредоточиться.




6. Отвечая на вопросы проверяющего инспектора, сотрудник не волновался, проявлял смекалку, говорил отчетливо и громко.


7. Получив предложение перейти на новый ответственный участок работы, сотрудница ответила, что должна некоторое время подумать, а также посоветоваться с близкими родственниками.

Характеристика темпераментов представлена в презентации «Темперамент».

ЗАДАНИЕ 1.2

Напишите, какие модели поведения и общения с гостями, обладающими разными типами темперамента, наиболее эффективны.

<p>Если человек чаще всего эмоциональный, активный, подвижный, быстро говорит, быстро действует, то это ...</p> 	<p>Темп речи</p> <hr/> <p>Эмоции</p> <hr/> <p>Действия</p> <hr/>
<p>Если человек обычно оптимистично настроен, не склонен к драматизации событий (эмоции в основном ровные, устойчивые, гневлив только в сильно значимых ситуациях), общителен, контактен, то это...</p> 	<p>Темп речи</p> <hr/> <p>Эмоции</p> <hr/> <p>Действия</p> <hr/>
<p>Если человек отличается философскими наклонностями, чувствительностью, тонкостью и деликатностью в общении, то это...</p> 	<p>Темп речи</p> <hr/> <p>Эмоции</p> <hr/> <p>Действия</p> <hr/>

<p>Если человек без особого желания общается, не склонен к спешке и быстродействию, то это...</p> 	Темп речи

	Эмоции

Действия	

1.3. Психология групповых клиентов сферы гостеприимства

Вид работы. Изучение литературы. Подготовка к групповой дискуссии.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Групповой гость как объект социально-психологического исследования.
2. Психология взаимодействия гостей сферы гостеприимства.
3. Механизмы взаимовлияния гостей.
4. Психология группового заражения.
5. Нахождение организационно-управленческих решений, ответственность за них с позиций социальной значимости принимаемых решений.

1.4. Психология персонала сферы гостеприимства

Вид работы. Изучение литературы. Подготовка групповой презентации.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Психология персонала сферы гостеприимства.
2. Психология клиентоориентированности персонала сферы гостеприимства.
3. Познавательная сфера персонала сферы гостеприимства.
4. Эмоционально-волевая сфера персонала сферы гостеприимства.
5. Ценностно-смысловая сфера персонала сферы гостеприимства.
6. Коммуникативная сфера персонала сферы гостеприимства.
7. Разрешение конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.
8. Решение стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Раздел 2. Частные вопросы психологии гостеприимства

2.1. Мотивация гостеприимства

Вид работы. Изучение литературы. Практическая подготовка. Подготовка к семинару.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Понятие мотивов, мотивации и мотивационной сферы человека.
2. Мотивы профессиональной деятельности в сфере гостеприимства.
3. Иерархия мотивов субъектов сферы гостеприимства.
4. Нахождение организационно-управленческих решений, ответственность за них с позиций социальной значимости принимаемых решений.
5. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

2.2. Психология взаимодействия с клиентами сферы гостеприимства

Вид работы. Изучение литературы. Подготовка к групповой дискуссии. Выполнение задания.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Психология установления контакта с клиентами сферы гостеприимства.
2. Феномен первого впечатления во взаимодействии с клиентами сферы гостеприимства.
3. Психология поддержания интереса к заведению сферы гостеприимства.
4. Психология преодоления конфликтов с клиентами сферы гостеприимства.
5. Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений.
6. Документальное оформление решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

ЗАДАНИЕ 1

Напишите желательные (эффективные) модели общения с гостями - женщиной и гостем – мужчиной.

	Гость - женщина	Гость - мужчина
Эмоции		
Внимание к деталям		
Речь		
Требовательность		

Другое		
--------	--	--

ЗАДАНИЕ 2

Пропишите возможности и ограничения **коммуникативных методов и приемов.**

Методы и приемы	Возможности	Ограничения
Улыбка	<i>Располагает к общению. Показывает заинтересованность и положительное отношение.</i>	<i>В некоторых ситуациях может быть неуместна. Иногда может сердить и раздражать гостя.</i>
Вежливость и позитивный настрой		
Комплимент		
Обращение к гостю по имени		
Интонация		
Темп		
Тембр		
Больше слушать, меньше говорить		
Жестикуляция		
Выражение лица		
Пространственная дистанция в общении		
Отзеркаливание, пристройка		
Разговор в рамках интересов гостя		

2.3. Психология рекламы в сфере гостеприимства

Вид работы. Изучение литературы. Подготовка групповой презентации.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Психологические особенности рекламы в сфере гостеприимства.
2. Факторы психологического комфорта и безопасности в рекламе сферы гостеприимства.
3. Анализ информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов.

2.4. Психология имиджа заведений сферы гостеприимства

Вид работы. Изучение литературы. Практическая подготовка. Подготовка к групповой дискуссии. Выполнение задания.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Психология имиджа заведений сферы гостеприимства.
2. Психологические особенности оказания различных услуг в заведениях сферы гостеприимства.
3. Психология создания внутреннего имиджа заведений сферы гостеприимства.
4. Психология создания внешнего имиджа заведений сферы гостеприимства.
5. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

ЗАДАНИЕ

Дополните стандарты общения с гостем (возможные варианты: общение с VIP гостем; общение в конфликтных ситуациях).

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

6.3. Примерная тематика курсовых проектов (работ) и методические указания по их выполнению

Курсовой проект не предусмотрен.

6.4. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и

подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- 1) работу с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций;
- 2) изучение учебной и научной литературы;
- 3) поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- 4) выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- 5) подготовку к практическим занятиям;
- 6) подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения учебного материала студентами. Даны пожелания по организации аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студентов с учебным материалом, раскрыты методические принципы освоения содержания учебной дисциплины.

Для обеспечения систематической и регулярной работы по изучению

дисциплины и успешного прохождения промежуточных и итоговых контрольных испытаний студенту рекомендуется придерживаться следующего порядка обучения:

1. Самостоятельно определить объем времени, необходимого для проработки каждой темы.
2. Регулярно изучать каждую тему дисциплины, используя различные формы индивидуальной работы.
3. Согласовывать с преподавателем виды работы по изучению дисциплины.
4. По завершении отдельных тем передавать выполненные работы (рефераты, эссе) преподавателю.

При успешном прохождении рубежных контрольных испытаний студент может претендовать на сокращение программы промежуточной (итоговой) аттестации по дисциплине.

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося. Поэтому начинать подготовку к зачету по дисциплине следует с первого занятия.

Для успешной сдачи зачета студентам рекомендуется соблюдать следующие правила:

- подготовка к зачету должна быть системной в течение всего семестра;
- наиболее интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до зачета: необходимо распределить вопросы к зачету таким образом, чтобы успеть выучить или повторить их полностью до начала сессии;
- за 2-3 дня до зачета рекомендуется повторить все вопросы. Накануне зачета рекомендуется повторить весь курс в целом, чтобы систематизировать материал, а также доучить некоторые вопросы (как показывает опыт, именно этого дня обычно не хватает для полного повторения курса).

7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная литература

Кулагина, Е. В. Реклама в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. В. Кулагина, И. Е. Карасев ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 117 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682977> (дата обращения: 28.04.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3054-5. – Текст : электронный.

Новолодская, Г. И. Туроператорская и турагентская деятельность : учебное пособие : [16+] / Г. И. Новолодская, Н. Н. Тушемилова ; Байкальский государственный университет. – Иркутск : Байкальский государственный университет, 2021. – 278 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611141> (дата обращения: 28.04.2022). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 297 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599728> (дата обращения: 28.04.2022). – Библиогр.: с. 280. – ISBN 978-985-7234-10-3. – Текст : электронный.

8.2. Дополнительна литература:

Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие/ В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова:Издательство: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. :Издательство: Секвойя, 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Культура ресторанного сервиса: учебное пособие /Федцов В. Г.: Издательство: ИТК «Дашков и К°», 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник/Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р. Под редакцией: Васюкова А. Т.: Издательство: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2021 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

В компании с трудными людьми/Лиллей Р.: Издательство: Олимп-Бизнес, 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Кратко. Ясно. Просто/Сигел А., Этцкорн А.: Издательство: Олимп-Бизнес, 2021 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
2. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
4. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
5. <https://tourism.fsa.gov.ru> – Портал «Гостеприимство» Федеральной службы по аккредитации; реестр классифицированных объектов туристской индустрии;
6. <https://национальныепроекты.рф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
7. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
8. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
9. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
10. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
11. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;
12. <https://туризм.рф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;
13. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
14. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
15. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
16. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
17. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
18. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
19. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
20. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
21. <https://agipec.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
22. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
23. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;
24. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
25. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
26. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
27. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
28. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
29. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;

30. <https://www.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
31. <https://cgon.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;
32. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;
33. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
34. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;
35. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
36. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)
37. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ICAO);
38. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);
39. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
40. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);
41. <http://www.oits-isto.org> – Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);
42. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
43. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
44. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
45. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

9.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

11. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;

2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Изучение дисциплин обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» к материально-техническому обеспечению.

Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя; учебная доска, информационные материалы, мультимедийный ЖК-экран, персональный компьютер.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оборудованное специализированной и учебной мебелью, учебной доской, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭБС, электронную информационно-образовательную среду филиала, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Библиотека с читальным залом: библиотечный фонд, специализированная и учебная мебель, рабочее место библиотекаря, библиотечная стойка, стенды, персональные компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭБС, электронную информационно-образовательную среду филиала, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Московский филиал РМАТ обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к

современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).

Аннотация рабочей программы дисциплины
направления 38.03.02 – Менеджмент, направленности «Международный
гостиничный менеджмент»
Б1.В.04 «Социально-психологические основы гостеприимства»

Цель дисциплины – формирование у обучающихся компетенции УК-5, ПК-5 средствами дисциплины "Социально-психологические основы гостеприимства".

Требования к уровню освоения содержания дисциплины: в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

УК-5 способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

ПК-5 способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата и объем: Дисциплина «Социально-психологические основы гостеприимства» относится к части формируемой участниками образовательных отношений учебной программы и изучается в 5 семестре в объеме 2 з.е.

Содержание дисциплины:

Психология гостеприимства. Объект, предмет и задачи психологии гостеприимства. Задачи психологии гостеприимства. Методы психологии гостеприимства. Нахождение организационно-управленческих решений, ответственность за них с позиций социальной значимости принимаемых решений.

Гость как объект психологического знания. Познавательная и эмоциональная сфера гостя. Коммуникативная сфера гостя. Ценностно-смысловая и мотивационно-потребностная сферы гостя. Половые особенности гостя. Возрастные особенности гостя. Национально-этнические особенности гостя.

Групповой гость как объект социально-психологического исследования. Психология взаимодействия гостей сферы гостеприимства. Механизмы взаимовлияния гостей. Психология группового заражения.

Психология персонала сферы гостеприимства. Психология клиентоориентированности персонала сферы гостеприимства. Познавательная сфера персонала сферы гостеприимства. Эмоционально-волевая сфера персонала сферы гостеприимства. Ценностно-смысловая сфера персонала сферы гостеприимства. Коммуникативная сфера персонала сферы гостеприимства.

Понятие мотивов, мотивации и мотивационной сферы человека. Мотивы профессиональной деятельности в сфере гостеприимства. Иерархия мотивов субъектов сферы гостеприимства.

Психология установления контакта с клиентами сферы гостеприимства. Феномен первого впечатления во взаимодействии с клиентами сферы гостеприимства. Психология поддержания интереса к заведению сферы гостеприимства. Психология преодоления конфликтов с клиентами сферы гостеприимства.

Психологические особенности рекламы в сфере гостеприимства. Факторы психологического комфорта и безопасности в рекламе сферы гостеприимства.

Психология имиджа заведений сферы гостеприимства. Психологические особенности оказания различных услуг в заведениях сферы гостеприимства. Психология создания внутреннего имиджа заведений сферы гостеприимства. Психология создания внешнего имиджа заведений сферы гостеприимства.

Решение стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности. Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. Документальное оформление решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений. Анализ информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведение баз данных по различным показателям и формирование информационного обеспечения участников организационных проектов.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.