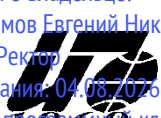


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 04.08.2026 09:49:53
Уникальный идентификатор документа:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма
Кафедра педагогики и психологии

Принято Ученым Советом
24 июня 2026 г.
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
23 июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Социально-психологические основы гостеприимства»

по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело,
профиль «Организация и управление в международном гостиничном бизнесе»
квалификация (степень) выпускника – бакалавр
Б1.О.ДВ.01.02

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
16 июня 2026 г., протокол №10

Химки 2026

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 ОПК-3 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:

Тип задач профессиональной деятельности	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Воспринимает межкультурное разнообразие общества в социально-историческом контексте. УК-5.2. Воспринимает межкультурное разнообразие общества в этическом контексте. УК-5.3. Воспринимает межкультурное разнообразие общества в философском контексте.	Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы этики и межкультурной коммуникации Умеет толерантно воспринимать специфику межкультурного разнообразия с соблюдением этических и межкультурных норм с учетом социально-исторического и философского контекста Владеет навыками межкультурного взаимодействия на основе анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры и социальных конфликтов в межкультурной коммуникации
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с международными и национальными стандартами	Знает объекты стандартизации и сертификации в сфере гостеприимства и общественного питания; нормативные документы, регулирующие качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; требования нормативных документов по качеству, методы изучения мнения потребителей и заинтересованных сторон, международные и национальные стандарты. Умеет определять, анализировать и оценивать объекты стандартизации и сертификации по качеству оказания услуг сферы гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и

			заинтересованных сторон. Владеет навыками определения, анализа и оценки объектов стандартизации и сертификации; навыками использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в сферы гостеприимства и общественного питания; навыками соблюдения требуемого качества процессов оказания услуг сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с международными и национальными стандартами.
--	--	--	---

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 во 2 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	
		2	
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	46	46	
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	14	14	
занятия семинарского типа (ЗСТ):			
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))			
практические занятия (ЗСТ ПР)	28	28	
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	2	2	

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		2	
том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)			
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	98	98	
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	64	64	
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	34	34	
Промежуточная аттестация (экзамен)			
Общая трудоемкость дисциплины: часы	144	144	
зачетные единицы	4	4	

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

№п/п	Тема	Содержание	Формируемая компетенция
	Раздел 1. Общие вопросы психологии гостеприимства		УК-5, ОПК-3
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, ОПК-3
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, ОПК-3
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	УК-5, ОПК-3

		решений, ответственность за них с позиций социальной значимости принимаемых решений.	
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 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.	УК-5, ОПК-3
Раздел 2. Частные вопросы психологии гостеприимства			УК-5, ОПК-3
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, ОПК-3
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	УК-5, ОПК-3

		организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	
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, ОПК-3
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 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, ОПК-3

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируема я компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
Раздел 1. Общие вопросы психологии гостеприимства								
1.1. Предмет и задачи социально-психологических основ гостеприимства	УК-5 ОПК-3	10	2	1	-	1	-	8
1.2. Психология гостя в сфере гостеприимства	УК-5 ОПК-3	12	4	1	-	3	-	8
1.3. Психология групповых клиентов сферы гостеприимства	УК-5 ОПК-3	14	6	2	-	4	-	8
1.4. Психология персонала сферы гостеприимства	УК-5 ОПК-3	14	6	2	-	4	-	8
Раздел 2. Частные вопросы психологии гостеприимства								

2.1. Мотивация гостеприимства	УК-5 ОПК-3	14	6	2	-	4	-	8
2.2. Психология взаимодействия с клиентами сферы гостеприимства	УК-5 ОПК-3	14	6	2	-	4	-	8
2.3. Психология рекламы в сфере гостеприимства	УК-5 ОПК-3	14	6	2	-	4	-	8
2.4. Психология имиджа заведений сферы гостеприимства.	УК-5 ОПК-3	14	6	2	-	4	-	8
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)	УК-5 ОПК-3	2	2	-	-	-	2	-
Форма промежуточной аттестации (экзамен)	УК-5 ОПК-3	36	2	-	-	-	2	34
Всего часов		144	46	14	-	28	4	98

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.

ОПК-3 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.

ОПК-3 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.

ОПК-3 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.

ОПК-3 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.

ОПК-3 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.

ОПК-3 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.

ОПК-3 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.

Если человек чаще всего эмоциональный, активный, подвижный, быстро говорит, быстро действует, то это ... 	Темп речи

	Эмоции

	Действия

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... 	Темп речи Эмоции Действия
Если человек отличается философскими наклонностями, чувствительностью, тонкостью и деликатностью в общении, то это... 	Темп речи Эмоции Действия
Если человек без особого желания общается, не склонен к спешке и быстродействию, то это... 	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 гостей - 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

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17458-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583109>
2. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 110 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16812-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583818>
3. Морозюк, С. Н. Психология личности. Психология характера : учебник для вузов / С. Н. Морозюк. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06609-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586355>
4. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для

вузов / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 380 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19387-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/590550>

5. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20173-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581296>

6. Феоктистова, С. В. Психология : учебник для вузов / С. В. Феоктистова, Т. Ю. Маринова, Н. Н. Васильева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 234 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09729-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585157>

8.2. Дополнительна литература:

1. Кавун, Л. В. Психология личности. Теории зарубежных психологов : учебник для вузов / Л. В. Кавун. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 109 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07439-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598714>

2. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586941>

3. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598756>

4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583189>

5. Хухлаева, О. В. Психология развития и возрастная психология : учебник для вузов / О. В. Хухлаева, Е. В. Зыков, Г. В. Базаева ; под редакцией О. В. Хухлаевой. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21624-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582881>

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://agipe.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://famt.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.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
31. <https://cgon.rosпотребнадзор.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 «Юрайт»;

2. Корпоративная информационная система «КИС».

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

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью-посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена 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).