



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

РЕКОМЕНДОВАНО
К УТВЕРЖДЕНИЮ:
Декан, председатель совета
факультета технологического


подпись З.А.Абдулхаликов
ФИО
«24» 09 2018г.

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе,
председатель методического совета


подпись Н.С.Суракатов
ФИО
«24» 10 2018г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЬ)

Дисциплина Б1.В. ОД.5 Этическая и психологическая культура на предприятиях
питания

для направления 19.03.04 – Технология продукции и организация общественного питания
по профилю «Технология и организация ресторанного сервиса»

факультет технологический

кафедра ПиСКС

Квалификация выпускника (степень) бакалавр

Форма обучения очная, курс 1, семестр (ы) 1

Всего трудоемкость в зачетных единицах (часах) 108 (3 ЗЕТ):

лекции 34 (час); практические (семинарские) занятия 17 (час);

лабораторные занятия - (час); самостоятельная работа 57 (час);

экзамен -; зачет 2

курсовой проект (работа, РГР) - (семестр).

Зав. кафедрой ПиСКС  Сулаева Ж.А.

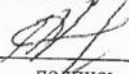
Начальник УО  Магомаева Э.В.



Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ООП ВО по направлению 19.03.04 – Технология продукции и организация общественного питания по профилю «Технология и организация ресторанного сервиса»


Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры от 12.09.2018г., протокол № 1.

Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению

 Ремшарова А.Р.
подпись ФИО

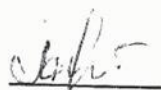
ОДОБРЕНО:

Методической комиссией
по укрупненным группам
специальностей и направлений
19.00.00 Промышленная экология и
биотехнологии

 Ремшарова А.Р.
подпись ФИО

АВТОР(Ы) ПРОГРАММЫ:

к.п.н., ст.преп.каф.ПиСКС
уч.степень, ученое звание


подпись

Гайдарова Л.И.
ФИО

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов представлений об основах этической и психологической культуры на предприятиях общественного питания, создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг, прогрессивных методов обслуживания, основываясь на знаниях психологической науки и этики.

Знания об особенностях делового общения, этических нормах и психологических особенностях культуры обслуживания, позволит им в дальнейшем использовать полученные знания как фундаментальную основу для освоения и овладения практико-психологическими навыками и умениями в осваиваемой профессии.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Учебная программа дисциплины «Этическая и психологическая культура на предприятиях питания» составлена в соответствии с современным пониманием психологической науки, методологическими основами образования и моделью профессиональной подготовки специалистов, бакалавров и магистров. Дисциплина входит в цикл дисциплин по выбору. Данная дисциплина опирается на содержание следующих учебных дисциплин: «Культура речи и деловое общение», «Социология», «Философия», «История»

Программа полностью соответствует ФГОС ВО, примерной программе УМО и учебному плану основной образовательной программы.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины «Этическая и психологическая культура на предприятиях питания» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

общекультурными компетенциями (ОК):

способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);

способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4)

профессиональными компетенциями (ПК)

способностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды (ПК-12);

способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания (ПК-13);

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- законы и нормативно-правовые акты, относящиеся к вопросам регулирования сферы сервиса и общественного питания;
- международные и российские кодексы профессиональных и этических принципов в области сервиса;
- современные сервисные стратегии, особенности сервисных кампаний.
- перспективные направления сервисной деятельности; требования к сервисному продукту, его ролевую функцию при воздействии на различные социальные слои, понятия эффективности сервиса;
- значение социологических исследований и их роль в определении стратегии сервисной деятельности;

Уметь:

- применять знания по дисциплине в практической деятельности специалиста по сервису.
- анализировать психологические особенности личности (темперамент, характер, способности, направленность), интерпретировать собственное психическое состояние;
- использовать методы психической саморегуляции психических функций в различных условиях жизнедеятельности;
- использовать методы воспитательной работы с производственным персоналом, с собственными детьми;
- самостоятельно приобретать новые знания: находить необходимую информацию, анализировать ее, обрабатывать и выступать перед аудиторией.

Владеть

- системой знаний о человеке как субъекте психической деятельности;
- знанием основ российского законодательства, социально-этических и правовых норм сервисной деятельности.
- нормами взаимодействия и сотрудничества; толерантностью, социальной мобильностью.

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)
Этическая и психологическая культура на предприятиях питания

4.1.Содержание дисциплины

п/п	Раздел дисциплины Тема лекции и вопросы	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего* контроля успеваемости (по срокам текущих аттестаций в семестре) Форма промежуточной аттестации (по сем.)
				ЛК	ПЗ	ЛР	СР	
1	ЛЕКЦИЯ № 1. Культура обслуживания на предприятиях питания. 1.Правила порядка и очередности обслуживания гостей. 2.Правила предложения и отпуска различных блюд и напитков 3.Технические навыки и приемы подачи блюд и напитков	1	1	2	1		4	Входной контроль
	Лекция №2 Этическая культура обслуживания на предприятиях питания. 1.Знание и соблюдение персоналом этических норм обслуживания 2.Характеристика этических норм обслуживания на предприятиях питания 3. Нравственные требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу		2	2	1		4	Контрольная работа №1
2	Лекция №3 ТЕМА: Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания. 1 .Интерьер и его соответствие типу торгового зала. Актуальность цвета и света при оформлении помещения. 2. Столовая посуда, приборы, столовое белье. 3. Специальные требования, предъявляемые к мебельным изделиям на предприятиях питания.		3	2	1		3	

3	Лекция №4 Тема Понятие о психологии труда работников предприятий общественного питания. 1Психология труда технолога. 2Профессиограмма технолога. 3Психология труда официанта. 4Психология труда бармена.	4	2	1		4	
	Лекция№5 Личность и группа. 1. Личность 2Структура личности. 3Самосознание личности. 4Направленность и формирование личности. 5Отклоняющееся поведение и психические аномалии в поведении личности.	5	2	1		4	
	ЛЕКЦИЯ№ 6 Личность в малой группе и в коллективе. 1.Социально и социально – психологическая структура группы 2. Стрессы и психологические формы их преодоления. 3. Референтность, нереферентность иантиреферентность группы	6	2	1		3	
	ЛЕКЦИЯ№ 7 ТЕМА: Психология общения и взаимодействия. 1. Общее представление о общении. 2. Функции, механизмы, средства, структура общения. 3 4. Вербальное и невербальное общение. 6. Техника и приемы общения.	7	2	1		3	
	Лекция № 8 ТЕМА: Деловое общение 1.формы и виды делового общения 2.Исторические принципы и характер делового общения 3.Речь и общение.	8	2	1		3	Контрольная работа №2
	Лекция № 9 Деловой этикет, его специфика и значение .	9	2	1		3	

<p>1.Этика делового общения 2.Общие этические принципы 3.Речевая культура 4.Этикет деловой переписки</p>					
<p>Лекция № 10 Культура проведения деловых переговоров 1.Разработка плана переговоров. Выбор стратегии деловых переговоров. 2.Тактика переговоров. Приемы, применяемые на деловых переговорах и методы. 3.Национальные особенности стиля переговоров.</p>	10	2	1		3
<p>Лекция 11: Совместная деятельность. 1.Понятие совместной деятельности. 2.Виды деятельности 3.Моделирование решения задач командой.</p>	11	2	1		3
<p>Лекция №12. Эмоциональная атмосфера совместной деятельности. 1.Эмоции и чувства 2.Соперничество и конкуренция 3.Психологическая атмосфера в коллективе</p>	12	2	1		3
<p>Лекция№13 Психологическая характеристика процесса обслуживания. 1 .Социальная функция работников предприятий общественного питания при общении с потребителями 2.Процесс обслуживания потребителей. 3.Формирование реакции на поведение потребителя 4.Знание и соблюдение правил устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей .</p>	13	2	1		3
<p>Лекция №14Классификация предприятий общественного питания. 1.Тип предприятий общественного питания</p>	14	2	1		2
Контрольная работа №3					

2.класс предприятий общественного питания						
Лекция №15 Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. 1. Организация обслуживания пассажиров различных видов транспорта. 2.Прогрессивные технологии обслуживания. 3.Продвижение ресторанных услуг	15	2	1		3	
Лекция №16 Конфликты 1.Понятие , и виды конфликтов 2.причины конфликтных ситуаций 3.Формы производственных конфликтов	16	2	1		3	опрос
Лекция №17 Особенности управления и разрешения конфликтов 1.Контроль собственного раздражения и страха в конфликтной ситуации. 2.Спор и культура спора 3.Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	17	2	1		3	тестирование
итога		34	17		57	

4.2. Содержание практических занятий

№п/п	№ лекции из рабочей программы	Наименование практического занятия	Количество часов	Рекомендуемая литература и методические разработки (№ источника из списка литературы)
1	2	3	4	5
1	1,2	Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания	2	8, 5, 6
2	3,4	Знание и соблюдение персоналом этических норм обслуживания	2	7, 5, 6
3	5,6	Психика и организм.	2	3, , 9, 11
4	7,8	Понятие о психологии труда работников предприятий общественного питания	2	3, 8, 9,
5	9,10	Личность И группа Структура личности. Самосознание личности. Направленность и формирование личности. Отклоняющееся поведение и психические аномалии в поведении личности.	2	8, 10
6	11,12	Особенности межличностного общения	2	1, 9, 10
7	13,14	Совместная деятельность	2	6, 12
8	15,16	Конфликты	2	2, 7
9	17	Способы разрешения конфликтных ситуаций	1	, 2, 6, 7, 12
ИТОГО:			17	

4.3. Тематика для самостоятельной работы студента

п/п	Тематика по содержанию дисциплины, выделенная для самостоятельного изучения	Количество часов из содержания дисциплины	Рекомендуемая литература и источники информации	Формы контроля СРС
	2	3	4	5
1	Предмет методы и задачи психологии	6	Гаджиев А.Х. Основы общей психологии Немов Р.С. «Психология»	Реферат
2	Психика и организм	7	Немов Р.С. «Психология»	Тренинг Тесты
3	Личность	4	Столяренко А.М. «Психология и педагогика»	Тесты
4	Индивидуально-психологические особенности личности	6	Адлер А. Понять природу человека	Реферат
5	Эмоции и чувства	6	Пряжников Н.С. Психологический смысл труда	Тренинг
6	Психология общения и взаимодействия	4	Стрелков Ю.К. Инженерная и профессиональная психология	Доклад
7	Группа и коллектив	6	Андреева Г.М. Социальная психология.	Реферат
8	Психологический климат коллектива	7	Столяренко А.М. «Психология и педагогика»	Опрос
9	Стили руководства	4	Столяренко А.М. «Психология и педагогика»	Реферат
10	Этикет руководителя организации	7	Пряжников Н.С. Психологический смысл труда	Тренинг
	ИТОГО:	57		

5. Образовательные технологии

При подготовке обучающихся преподаватели кафедры психологии и СКС активно используют следующие современные методики обучения:

- проблемное обучение;
- деловые игры («Как говорить «Да» или «Нет»; Чем мы похожи; Испорченный телефон; Мы учимся чувствовать друг друга и т.д.);
- беседы (Заверши предложение; Времена года; Мы в этом мире и т.д.);
- диспуты;
- тренинги (Тренинг стрессоустойчивости; Запретные слова; Уровень тревожности; Стратегии поведения в общении и т.д.);
- мозговой штурм;

Преподавателями кафедры с успехом применяется проблемное обучение – вид обучения, основанный на использовании эвристических методов; ставит своей целью развитие эвристических умений в процессе разрешения проблемных ситуаций, которые могут носить как практический, так и теоретико-познавательный характер. В поисковый процесс вовлекаются и тем самым актуализируются знания и аналитические умения студентов. Одновременно осознается их недостаточность и стимулируется познавательный интерес.

Наглядность в образовательном процессе играет немаловажную роль. Поэтому преподавателями кафедры используются специально подобранные фильмы из научно-популярного и художественного циклов. Среди информационно-аналитических фильмов присутствует «Разум человека». Благодаря этому фильму обучающиеся могут закрепить полученные теоретические знания о высших познавательных процессах (мышление, речь, сознание и др.) предоставленными наглядно научными данными. Также в этих целях на кафедре

Для научения неординарному мышлению обучающихся, используется один из наиболее популярных методов стимулирования творческой активности – мозговой штурм. Это оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать возможно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастических.

Одним из достаточно новых, но, при правильной организации, очень эффективных методов подбора персонала является деловая игра, которая представляет собой разновидность непродуктивной деятельности, главным мотивом которой является не ее результат, а сам процесс. Игра – это совокупность осмысленных действий, объединенных единством мотива. Она является выражением определенного отношения личности к окружающей действительности. Для успешного проведения деловой игры необходимо уделить значительное время подготовительному этапу. В качестве способа организации совместной деятельности на семинарских занятиях организуется дискуссия – с целью интенсификации процесса принятия решения в группе. Данный метод обучения повышает интенсивность и эффективность учебного процесса за счёт активного включения студентов в коллективный поиск истины.

Процесс образования протекает как субъект-субъектный процесс, что наглядно демонстрируется во время проведения тренингов. Важной общей чертой тренингов является их стадийность, обусловленная социально-психологическими закономерностями развития малой группы.

Групповой психологический тренинг представляет собой совокупность активных методов практической психологии. Тренинги, будучи формой практической психологической работы, всегда отражают своим содержанием определенную парадигму того направления, взглядов которого придерживается психолог, проводящий тренинговые занятия.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, в учебном процессе составляет 20% аудиторных занятий.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

6.1. Вопросы входного контроля

1. Какое место занимает психология в системе наук?
2. Какие основные разделы составляют структуру психологии как науки?
3. что понимается под личностью?
4. Как и где может применяться психологическое знание?
5. Как взаимосвязаны характер и темперамент?
6. Что вы понимаете под невербальным общением?
7. Какие основные направления в психологии вы знаете?
8. Какие явления входят в круг изучения науки психологии?
9. Что понимается под воспитанием личности?
12. Каковы основные методы сбора данных в психологии?
13. Чем отличаются тесты от других методов сбора данных в психологии?
14. Каково значение ощущений в жизни человека? Как они сформировались?
15. Какие функции выполняет общение?
16. Основные эмоциональные состояния.?
17. Какие методы обучения и воспитания вы знаете?

6.2. Перечень вопросов текущих контрольных работ

Контрольная работа №1

1. Правила порядка и очередности обслуживания гостей.
2. Правила предложения и отпуска различных блюд и напитков
3. Технические навыки и приемы подачи блюд и напитков
4. Знание и соблюдение персоналом этических норм обслуживания
5. Характеристика этических норм обслуживания на предприятиях питания
6. Нравственные требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу
7. Интерьер и его соответствие типу торгового зала.
8. Актуальность цвета и света при оформлении помещения.
9. Столовая посуда, приборы, столовое белье.
10. Специальные требования, предъявляемые к мебельными изделиями на предприятиях питания.
11. Психология труда технолога.
12. Профессиограмма технолога.
13. Психология труда официанта.
14. Психология труда бармена.
15. Личность
16. Структура личности.
17. Самосознание личности.
18. Направленность и формирование личности.
19. Отклоняющееся поведение и психические аномалии в поведении личности.
20. Личность в малой группе и в коллективе.
21. Социально и социально –психологическая структура группы
22. Стрессы и психологические формы их преодоления.
23. Референтность, нереферентность и антиреферентность группы

Контрольная работа №2

1. Общее представление о общении.
2. Функции, механизмы, средства, структура общения.
3. Вербальное и невербальное общение.
4. Техника и приемы общения.
5. Общее представление о общении.
6. Функции, механизмы, средства, структура общения.
7. Вербальное и невербальное общение.
8. Техника и приемы общения.
9. формы и виды делового общения
10. Исторические принципы и характер делового общения
11. Речь и общение.
12. Деловой этикет, его специфика и значение . Этика делового общения
13. Общие этические принципы
14. Речевая культура
15. Этикет деловой переписки
16. Культура проведения деловых переговоров
17. Разработка плана переговоров. Выбор стратегии деловых переговоров.
18. Тактика переговоров. Приемы, применяемые на деловых переговорах и методы.
19. Национальные особенности стиля переговоров.
20. Понятие совместной деятельности.
21. Виды деятельности
22. Моделирование решения задач командой.

Контрольная работа №3

1. Эмоции и чувства
2. Соперничество и конкуренция
3. Психологическая атмосфера в коллективе
4. Социальная функция работников предприятий общественного питания при общении с потребителями
5. Процесс обслуживания потребителей.
6. Формирование реакции на поведение потребителя
7. Знание и соблюдение правил устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей.
8. Тип предприятий общественного питания
9. Класс предприятий общественного питания
10. Организация обслуживания пассажиров различных видов транспорта.
11. Прогрессивные технологии обслуживания.
12. Продвижение ресторанных услуг

6.3. Вопросы для проверки остаточных знаний

Вариант №1

Вопрос 1: Тренинги производственного персонала проводятся:

1. с целью повышения культуры обслуживания и повышения квалификации
2. в качестве дисциплинарного взыскания
3. с целью аттестации Ответ 1

Вопрос 2: Нормы делового этикета формируются на принципах принятых:

1. Конституции стран
2. на Венском международном конгрессе
3. на Ассамблее ООН Ответ: 2

Вопрос 3: Причина конфликта в контактной зоне с потребителем, связанная с недостаточным ассортиментом блюд, низким качеством блюд, неудобным режимом работы является:

1. личностной
2. производственной
3. психологической Ответ: 2

Вопрос 4: Законодательные квалификационные требования к официанту 5 разряда в ресторане класса «люкс» и в кафе, с обслуживанием официантами являются:

1. одинаковыми
2. разными Ответ 1

Вопрос 5: Выберите этические аспекты рекламной компании предприятия питания:

1. содержание и объем, влияние на поведение потребителей, навязчивость
 2. приоритет экономической выгоды, усиление продвижения «неходового» товара
 3. реклама с отсутствием аргументации, информация заведомо ложных сведений о товаре
- Ответ: 2

Вопрос 6: Допустимо ли обслуживающему персоналу обедать в зале предприятия за свободными столиками вдали от посетителей:

1. Да Ответ: 2
2. Нет

Вопрос 7: Счет с заказом должен предоставляться потребителю:

1. Сразу после его приема;
2. После завершения обслуживания Ответ 1

Вопрос 8: Сразу после приема заказа обслуживающий потребителя сотрудник должен:

1. повторить вслух заказ;
2. пробить чек-заказ и отдать посетителю Ответ 1

Вопрос 9: В предприятие быстрого питания в качестве обслуживающего персонала принимают лиц, имеющих квалификацию

1. Повара-раздатчика
2. Продавца-кассира Ответ 2

Вопрос 10: Сотрудник предприятия питания, который имеет взыскания по нарушению трудовой и производственной дисциплины более (вставьте фразу) может быть уволен работодателем:

1. Трех раз

2. Двух раз Ответ 2

3. Один раз

Вариант №2

1. Этикет - это:

а) наука о красоте;

б) наука о традициях;

в) совокупность правил поведения, принятых в обществе

г) наука о морали Ответ: в)

2. Эстетика - это:

а) наука о красоте;

б) наука о манерах;

в) совокупность правил формирования стиля; Ответ: а)

3. Нормы делового этикета формируются на принципах принятых:

а) Конституции стран

б) на Венском международном конгрессе

в) на Ассамблее ООН Ответ: б)

4. Имидж персоны – это:

а) образ человека, сформированный внешним видом

б) образ человека, сформированный успешным воздействием на сознание людей комплексом черт поведения, внешнего вида, компетентности, доверия

в) образ человека, сформированный стилем работы Ответ: б)

5. На бизнес-встречи не рекомендуют надевать костюм

а) английского типа

б) американского типа

в) европейского типа Ответ: б)

6. Цель дарения сувениров на деловой встрече:

а) напомнить о проведенной встрече, событии

б) в связи с предстоящим праздником

в) продемонстрировать доброжелательность и радушии Ответ: а)

7. В качестве подарков на бизнес-встрече допустимо вручать: а) записные книжки, календари, ежедневники, авторучки, картины, изделия народных промыслов

б) конфеты, кофе, чай в сувенирной упаковке, часы настольные, национальный календарь

в) спиртные фирменные напитки, национальные сувениры, книги с репродукциями, цветы
Ответ: а)

8. На банкетном мероприятии не рекомендуется затрагивать темы бесед:

а) о здоровье присутствующих, искусстве, спорте

б) о погоде, банкетном столе, о мероприятиях программы бизнес-встречи

в) об отношении к проводимому мероприятию, о национальных традициях радушии Ответ: а)

9. Наименее почетными местами за торжественным столом являются:

а) расположенные в конце стола, спиной к входной двери б) расположенные в конце стола, лицом к двери

в) с торца стола

Ответ: а)

10. Для вечернего делового приема принято организовывать (с 17-00):

- а) банкет-чай,
 - б) фуршет
 - в) журфикс, коктейль
- Ответ: а)

6.4. Примерная тематика рефератов

1. История возникновения этикета
2. Национальный этикет
3. Традиции и обычаи организации национальных праздников в деятельности предприятий питания
4. Религиозные празднования в деятельности предприятий питания.
5. Профессиональная этика.
6. Составление программ тренингов персонала по повышению деловой культуры
7. Традиции и обычаи в культуре народов России
8. Закон о защите прав потребителей и качество обслуживания на предприятиях питания
9. Трудовой кодекс РФ, трудовая и исполнительская дисциплина в организации
10. Уровень сервиса и деловая культура предприятий питания
11. Квалификация персонала как элемент деловой культуры предприятия
12. Персональные данные сотрудников организации и их защита
13. Этикет руководителя организации
14. Корпоративные мероприятия и психологический климат в коллективе
15. Конфликтные ситуации и способы их решения
16. Человеческий фактор в профессиональной деятельности предприятий питания PR-технологии и этикет в индустрии питания
17. Организация дипломатических приемов
18. Правила поведения обслуживающего персонала при проведении деловых приемов
19. Организация приемов «коктейль», «бокал шампанского», банкет - фуршет, банкет-чай
20. Деловые подарки и сувениры
21. Деловой имидж руководителя организации

6.5. Вопросы к зачету

1. Культура обслуживания на предприятиях питания
2. Интерьер и его соответствие типу торгового зала
3. Столовая посуда, приборы, столовое белье
4. Требования к мебельным изделиям
5. Знание и соблюдение персоналом этических норм и правил обслуживания.
6. Знание и соблюдение правил, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей.
7. Понятие о психологии работников общественного питания
8. Психология труда и профессиограмма технолога.
9. Психология труда официанта и бармена
10. Психологическая сущность межличностных конфликтов, их функции
11. Типы и способы протекания и разрешение конфликтов
12. Понятие совместной деятельности
13. Эмоциональная атмосфера совместной деятельности
14. Исторические традиции этики делового общения
15. Общие этические принципы и характер делового общения
16. Деловой этикет
17. Понятие социальной группы
18. Социальная и социально-психологическая структура группы

19. Основные характеристики коллектива, его формирование и управление
20. Сущность деловой беседы. Критика в деловой беседе: предпосылки, типы реакций, особенности поведения.
21. Отказ в деловой беседе: техники вежливого отказа, сфера их применения.
22. Психологические приемы расположения к себе собеседника.
23. Разработка плана переговоров. Выбор стратегии деловых переговоров.
24. Тактика переговоров. Приемы, применяемые на деловых переговорах и методы. ы убеждения собеседника.
25. Тип и класс предприятий общественного питания.
26. Основные правила сервировки стола.
27. Служебные обязанности банкетного менеджера.
28. Культура сервиса как часть культуры общества
29. Правила поведения персонала на предприятиях питания.
30. Этические ценности организации.
31. Общие этические принципы.
32. Психологические особенности личности.
33. Значение культуры речи в профессиональной культуре.
34. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении.
35. Классификация предприятий общественного питания.
36. Организация обслуживания пассажиров различных видов транспорта.
37. Классификация форм и методов обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия.
38. Прогрессивные технологии обслуживания.
39. Продвижение ресторанных услуг.
40. Правила поведения персонала на предприятиях питания
41. Конфликты, виды конфликтов
42. Разрешение конфликтных ситуаций
43. Виды культурно-психологических поведенческих проявлений
44. Общие этические принципы
45. Эмоциональная атмосфера совместной деятельности
46. Основные принципы организации обслуживания
47. Гигиенические требования
48. Психологический климат коллектива
49. Личность и коллектив
50. Этические ценности организации

подпись

ФИО

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
7.1. Рекомендуемая литература и источники информации (основная и дополнительная)

№ п/п	Виды занятий (лк, пз, срс, кп)	Необходимая литература по дисциплинам (наименование учебника, учебного пособия, конспект, лек.учебно-методич.литературы)	Автор(ы)	Издат-во и год издания	Кол-во пособий, учебн.и прочей лит.	
					В библи	На каф
ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА						
1	Лк, пз, срс	Психология и этика делового общения: учебное пособие. Стандарт третьего поколения. [Электронное издание][ibooks.ru]	Глобова О.О.	СПб, 2012г.	-	-
2	Лк,пз, срс	Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты [Электронный ресурс]: учебное пособие.— «IPRbooks»	Буйленко В.Ф	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007	-	-
3	Лк,пз, срс	Этика в торговле.	Кардош Л. И	М: Экономика, 1995	-	-
4	Лк,пз, срс	Психология развития: учебное пособие для вузов.	Эльконин Б.Д.	М.: Академия, 2015г.	14	-
5	Лк,пз, срс	Психология конфликта. 2-е издание. [Электронное издание][ibooks.ru]	Гришина Н.В.	СПб.: Питер, 2014.	-	-
6	Лк,пз, срс	Деловой этикет : учеб.пособие	Усов, В.В.	М.: Изд-во Академия,2011	-	-
7	Лк,пз, срс	Современный этикет. Деловой протокол	Соловьев, Э. Я.	М. : Ось-89, 2009	23	-
8	Лк,пз, срс	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ «IPRbooks»	Пасько О.В., Бураковская Н.В., Кулагина Е.В.—	Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014	-	-

9	Лк, пз, срс	Психология и этика делового общения: учебник. [Электронное издание][ibooks.ru]	Лавриенко В.Н.	М.: Юнити, 2012г.	-	-
10	Лк, пз, срс	Социальная психология: 7-е издание. [Электронное издание][ibooks.ru]	Майерс Д.	СПб.: Питер, 2015г.	-	-
11	Лк, пз, срс	Педагогическая психология. Учебное пособие. [Электронное издание][ibooks.ru]	Регуш Л.А., Орлова А.В.	СПб.: Питер, 2010г.	-	-
12	Лк, пз, срс	Психология личности. Учебное пособие.	Слотина Т.В.	СПб.: Питер, 2010г.	13	-
13	Лк, пз, срс	Управление персоналом на предприятии. Социально-психологические проблемы [Электронный ресурс]: тренинг персонала. Учебное пособие/.— «IPRbooks»	М.К. Беляев [и др.]	Волгоград: Волгоградский государственный архитектурно-строительный университет, 2014	-	-
14	Лк, пз, срс	Психология и педагогика. Учебник для вузов.	Гуревич П.С.	М.: Юрайт, 2014г.	24	-
15	Лк, пз, срс	Психология: учебник	Немов Р.С.	М.: Юрайт, 2015г.	1	-
Дополнительная литература						
16	Лк, пз, срс	Социальная психология: 7-е издание. [Электронное издание][ibooks.ru]	Почебут Л.Г., Мейжис И.А.	СПб.: Питер, 2016г.	-	-
17	Лк, пз, срс	Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ «IPRbooks»	Лихолетов В.В.	СПб.: Интермедия, 2012.	-	-
18	Лк, пз, срс	Психология и педагогика: учебник. [Электронное издание][ibooks.ru]	Столяренко Л.Д.	М.: Юнити, 2017г.	-	-
19	Лк, пз, срс	Психология и педагогика: учебное пособие.	Сулаева Ж.А.	Махачкала: Наука ДНЦ, 2019	2	-
20	Лк, пз, срс	Психология делового общения. [Электронное издание][ibooks.ru]	Бороздина Г.В.	М.: Юнити, 2014г.	-	-

7.2. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№ п/п	Назначение программы	Название программы	Разработчик	Вид учебной работы
1	Программа для	Photo-shop	Фирма	Практическое

	презентации рефератов и эссе		«Майкрософт»	занятие
2	Программа по воздействию на собеседника	Сила мысли или магнетизм личности. 15 уроков воздействия на собеседника	Аудиокнига «Ардис»	Практическое занятие
3	Программа по управлению сознанием человека	Скрытое управление человеком НЛП в действии	Аудиокнига «Ардис»	Практическое занятие

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

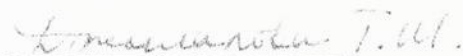
- компьютерные классы общего пользования с подключением к интернету, из расчета 12 компьютеров на 100 обучающихся;
- специализированные компьютерные классы для организации учебных занятий по профессиональным курсам и практикумам, состоящие из 10-15 компьютеров, с подключенным к ним периферийным устройством и оборудованием (мультимедийный проектор, головные телефоны, видеокамеры и фотоаппараты) на 100 обучающихся;
- учебные классы, оснащенные современной аудио- и видеотехникой (музыкальный центр, DVD-проигрыватель, видеокамера) для курсов с проведением психологических тренингов, занятий по психологическому консультированию.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ООП ВО по направлению 19.03.04 – Технология продукции и организация общественного питания по профилю «Технология и организация ресторанного сервиса»

Рецензент от выпускающей кафедры (работодателя) по направлению 19.03.04 – Технология продукции и организация общественного питания



Подпись



ФИО

