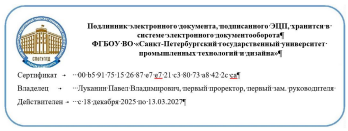
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.О.08 Социальная психология

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
1	УП	34	34	76	36	5	Экзамен
	РПД	34	34	76	36	5	
Итого	УП	34	34	76	36	5	
	РПД	34	34	76	36	5	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Сергеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать у студентов системное понимание закономерностей поведения людей в группах и межличностных отношениях, необходимое для эффективного управления персоналом, предотвращения конфликтов и создания благоприятного социально-психологического климата в гостиничных предприятиях.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Научить понимать закономерности поведения людей в группах и межличностных отношениях.
2. Сформировать умение анализировать социально-психологические процессы в трудовых коллективах и при общении с гостями.
3. Развить навыки распознавания эмоциональных состояний и мотивов поведения различных категорий посетителей.
4. Обучить приёмам предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной среде.
5. Сформировать способность выстраивать эффективное взаимодействие с коллегами и управлять групповой динамикой в службах гостиницы.
6. Привить умение учитывать социальные установки, стереотипы и ожидания потребителей при организации сервисной деятельности.
7. Подготовить к использованию психологических знаний для повышения лояльности клиентов и укрепления репутации предприятия.
8. Развить рефлексивные качества, позволяющие корректировать собственное поведение в зависимости от социальной ситуации.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Знать: психологические типы и ролевое распределение в команде; закономерности групповой динамики и стадии командообразования; причины и стратегии разрешения межличностных конфликтов.
Уметь: выбирать эффективную модель поведения в зависимости от ситуации взаимодействия; аргументировать свою позицию и делегировать задачи с учетом роли в команде; конструктивно разрешать конфликты и поддерживать эмоциональный климат в группе.
Владеть: навыками командной коммуникации и обратной связи; приемами координации совместной деятельности; способами влияния на сплоченность и результативность рабочей группы.
ОПК-2: Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Знать: социально-психологические закономерности формирования и функционирования малых групп; основы психологии управления: стили руководства, механизмы принятия групповых решений и профилактики конфликтов в подразделениях; специфику мотивации и ролевого поведения сотрудников сферы гостеприимства и общественного питания.
Уметь: диагностировать социально-психологический климат в подразделении и выбирать адекватный стиль управления для достижения KPI; применять техники профилактики и конструктивного разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов на линии обслуживания; организовывать командное взаимодействие между смежными подразделениями с учетом законов социальной перцепции.
Владеть: методами неформального лидерства и делегирования полномочий в условиях высокого темпа работы; навыками регуляции эмоционального состояния сотрудников и управления поведением потребителя через обратную связь; инструментарием сплочения коллектива и внедрения корпоративных норм на основе знаний социальной психологии групп.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Личность и общение в гостиничной сфере	1				О
Тема 1. Личность как участник общения.		4	4	8	
Тема 2. Средства и виды общения		4	4	8	
Тема 3. Барьеры общения и их преодоление.		4	4	8	
Раздел 2. Психология групп и управление коллективом					С
Тема 4. Малые группы и командообразование.		4	4	8	
Тема 5. Руководство и лидерство.		4	4	8	
Тема 6. Конфликты в профессиональной среде.		4	4	8	
Раздел 3. Социальные процессы и работа с различными группами гостей					С
Тема 7. Социальные установки и стереотипы.		4	4	8	
Тема 8. Психология больших групп и массовое поведение.		4	4	10	
Тема 9. Эмоциональная устойчивость и профилактика выгорания.		2	2	10	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		34	34	76	
Консультации и промежуточная аттестация		2,5		33,5	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		70,5		109,5	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
УК-3	Способность организовывать командную работу и нести ответственность за общий результат
ОПК-2	Способность анализировать социальные взаимодействия в гостиничной сфере на основе знаний психологии для выбора эффективных коммуникативных стратегий.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Глубокое понимание социально-психологических механизмов в гостиничной сфере. Свободное оперирование понятиями и теориями без ошибок. Самостоятельный анализ реальных ситуаций в работе с гостями и персоналом. Точное и полное раскрытие всех вопросов билета.	
4 (хорошо)	Твёрдое знание основных положений дисциплины. Умение применять знания к типовым профессиональным задачам. Допускаются одна-две неточности или неполнота в ответе. Логичное построение ответа при помощи наводящих вопросов.	
3 (удовлетворительно)	Знание общих определений и поверхностное понимание тем. Затруднения при связывании теории с практикой работы. Ответ фрагментарный, с ошибками в терминологии. Основное содержание вопросов воспроизводится с помощью экзаменатора.	
2 (неудовлетворительно)	Отсутствие знаний по базовым разделам программы. Непонимание сути социально-психологических явлений. Неспособность привести примеры из профессиональной деятельности. Отказ от ответа или полное искажение материала.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 1	
1	Предмет социальной психологии и её место в системе наук о человеке.
2	Методы сбора информации в социальной психологии и требования к ним.
3	Понятие о социальной установке и её основные функции.
4	Структура и динамика малой группы, этапы её развития.
5	Типы лидерства и руководства в профессиональном коллективе.
6	Механизмы формирования первого впечатления о человеке.
7	Виды и функции социальных стереотипов в общении.
8	Вербальные и невербальные средства передачи информации.
9	Барьеры общения и способы их преодоления.
10	Ролевое поведение личности в группе и проблема ролевого конфликта.
11	Сущность и виды социального конфликта, стадии его протекания.
12	Способы управления конфликтами и стратегии поведения в споре.
13	Структура межличностных отношений и их значение для командной работы.
14	Причины и виды деструктивного поведения в коллективе.
15	Социальные нормы и санкции как регуляторы поведения людей.
16	Феномен группового давления и условия его возникновения.
17	Понятие о социальной перцепции и её роль в обслуживании гостей.
18	Психологические механизмы внушения, заражения и подражания.
19	Адаптация нового сотрудника в организации и её психологические аспекты.
20	Психологические основы создания благоприятного климата в службах приёма.

6.3.2 Типовые тестовые задания

1. Что является предметом социальной психологии?
А) Психические процессы индивида
Б) Закономерности поведения и общения людей в группах
В) Строение головного мозга
Г) Бессознательные влечения человека
Правильный ответ: Б

2. Как называется процесс принятия человеком норм и ценностей группы?
А) Идентификация
Б) Адаптация
В) Интериоризация
Г) Обособление
Правильный ответ: В

3. Какой эффект восприятия заключается в переносе общего впечатления о человеке на его отдельные качества?
А) Эффект ореола
Б) Эффект новизны
В) Эффект бумеранга
Г) Эффект заражения
Правильный ответ: А

4. Что относится к невербальным средствам общения?
А) Слова и фразы

Б) Поза и жесты
В) Логические доводы
Г) Тон голоса
Правильный ответ: Б

5. Как называется малая группа, в которой отношения строятся на личных симпатиях?
А) Формальная
Б) Референтная
В) Неформальная
Г) Условная
Правильный ответ: В

6. Какое качество особенно важно для сотрудника гостиницы при разрешении конфликта с гостем?
А) Настойчивость в своей правоте
Б) Эмпатия и умение слушать
В) Строгое следование инструкции
Г) Повышение голоса
Правильный ответ: Б

7. Что такое социальная установка?
А) Врожденная реакция на раздражитель
Б) Готовность действовать определенным образом по отношению к объекту
В) Способность к быстрому счету
Г) Уровень притязаний личности
Правильный ответ: Б

8. Как называется изменение поведения под влиянием реального или воображаемого давления группы?
А) Конформизм
Б) Нонконформизм
В) Самостоятельность
Г) Лидерство
Правильный ответ: А

9. Какой стиль руководства предполагает полное участие подчиненных в принятии решений?
А) Авторитарный
Б) Демократический
В) Либеральный
Г) Харизматический
Правильный ответ: Б

10. Что вызывает эффект «первого впечатления» у гостя при заселении?
А) Наличие скидки
Б) Внешний вид и приветствие сотрудника
В) Количество звезд отеля
Г) Меню ресторана
Правильный ответ: Б

11. Как называется конфликт между личностью и группой из-за несовпадения норм?
А) Внутриличностный
Б) Межгрупповой
В) Личностно-групповой
Г) Межличностный
Правильный ответ: В

12. Что относится к вербальной коммуникации?
А) Улыбка
Б) Дистанция между собеседниками
В) Речь
Г) Рукопожатие
Правильный ответ: В

13. Как называется способность влиять на других на основе личных качеств?
А) Власть
Б) Авторитет
В) Должность
Г) Принуждение
Правильный ответ: Б

14. Какой барьер общения возникает при использовании профессиональных терминов в разговоре с гостем?

А) Семантический
Б) Логический
В) Эмоциональный
Г) Физический
Правильный ответ: А

15. Что такое социальная роль?
А) Темперамент человека
Б) Ожидаемое поведение, связанное с определенным положением
В) Уровень интеллекта
Г) Хобби и увлечения
Правильный ответ: Б

16. Какой метод изучения мнения гостей используется чаще всего в гостиничном деле?
А) Эксперимент
Б) Наблюдение
В) Опрос
Г) Тестирование способностей
Правильный ответ: В

17. Что помогает снизить напряженность при жалобе гостя?
А) Перебивание и оправдания
Б) Пауза и доброжелательный тон
В) Угроза вызова охраны
Г) Предложение покинуть отель
Правильный ответ: Б

18. Как называется эффект, при котором новая информация запоминается лучше, чем предыдущая?
А) Эффект первичности
Б) Эффект новизны
В) Эффект проекции
Г) Эффект стереотипизации
Правильный ответ: Б

19. Какая стратегия поведения в конфликте направлена на поиск выгоды для обеих сторон?
А) Соперничество
Б) Приспособление
В) Сотрудничество
Г) Избегание
Правильный ответ: В

20. Что является главной целью работы службы приема и размещения с точки зрения социальной психологии?
А) Быстрое оформление документов
Б) Создание атмосферы доверия и заботы
В) Экономия времени сотрудников
Г) Повышение стоимости номеров
Правильный ответ: Б

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задание 1. Анализ конфликта на стойке регистрации

Опишите конкретную ситуацию, когда гость проявляет агрессию из-за задержки заселения. Разработайте пошаговый план общения с гостем, используя приёмы активного слушания и эмоциональной регуляции. Обоснуйте, как ваши действия повлияют на атмосферу в холле и на репутацию отеля.

Задание 2. Формирование командного духа в смене

Смоделируйте первый день работы новой горничной в коллективе. Предложите три способа её адаптации, основанных на знании социальных норм и ролевых ожиданий. Прогнозируйте возможные трудности и опишите, как вы поможете сотруднице войти в доверие к коллегам.

Задание 3. Психологический портрет постоянного гостя

На основе наблюдений составьте характеристику типичного постоянного гостя вашего отеля (деловой, семейный, турист). Определите его главные потребности, страхи и ожидания от обслуживания. Предложите систему индивидуального приветствия, которая повысит лояльность этого гостя к отелю.

Задание 4. Управление стереотипами при встрече делегации

Разработайте сценарий встречи иностранной делегации с учётом культурных особенностей. Выделите два стереотипа о национальном характере, которые могут помешать качественному сервису. Предложите, как перестроить общение сотрудников, чтобы избежать недопонимания и создать комфортную среду для гостей.

Задание 5. Влияние социальных оценок на качество работы

Проанализируйте ситуацию падения рейтинга отеля на сайтах бронирования. Предложите план работы с персоналом по изменению их поведения, опираясь на механизмы социального влияния. Объясните, как создать атмосферу, в которой каждый сотрудник будет стремиться получать положительные отзывы не из страха наказания, а из внутренней мотивации.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЭКЗАМЕН

1. Организационная структура

Экзамен проводится в малых группах (до 5 человек) по билетам. Время на подготовку строго регламентировано (обычно от 30 минут).

Экзамены проводятся в период сессии по утвержденному расписанию, исключающему «окна» и пересечения с другими формами контроля.

Предоставляются чистые листы для ответа, черновиков.

2. Содержательные требования

Билет включает ключевые темы, изученные за семестр. Структура билета: 2 теоретических вопроса + 1 практическая задача (ситуация/пример).

Вопросы должны однозначно трактоваться студентом (исключить двусмысленность).

3. Процедура проведения

Идентификация: Обязательная проверка личности студента по документу.

Выбор варианта: Студент выбирает билет случайным образом в присутствии экзаменатора.

Подготовка: В процессе подготовки студент имеет право делать записи в выданном листе ответа. Черновики не проверяются и не влияют на оценку.

Ответ: Устная защита письменных ответов (свободное собеседование) или полный письменный ответ с последующим устным уточнением.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Соколова, М. М.	Социальная психология коллектива	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет	2019	https://www.iprbookshop.ru/109596.html
Королев Л.М.	Социальная психология: учебник для вузов	М.: Дашков и К	2025	https://ipr-smart.ru/152488
Г. М. Андреева	Социальная психология : учебник для высших учебных заведений	Москва : Аспект Пресс	2024	https://www.iprbookshop.ru/146190.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Захарова, И. В.	Социальная психология	Саратов: Ай Пи Ар Медиа	2019	https://www.iprbookshop.ru/86473.html

Журавлев, А. Л., Позняков, В. П., Резников, Е. Н., Рощин, С. К., Соснин, В. А., Хащенко, В. А., Шорохова, Е. В., Журавлева, А. Л.	Социальная психология	Москва, Саратов: ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа	2019	https://www.iprbookshop.ru/88227.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Научная электронная библиотека (elibrary.ru) - https://elibrary.ru
Портал психологических изданий (psyjournals.ru) - https://psyjournals.ru
Психологический портал (psylib.ru - http://psylib.ru
Сайт Федерации психологов образования России (rospsy.ru) - https://rospsy.ru
Университетская информационная система Россия (cir.ru) - http://www.cir.ru
Справочно-правовая система «Консультант-Плюс» (consultant.ru) - https://www.consultant.ru
Портал открытых данных Российской Федерации (data.gov.ru) - https://data.gov.ru
Официальный интернет-портал правовой информации (pravo.gov.ru) - http://www.pravo.gov.ru

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

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

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска