

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ
КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

РЕСТОРАННЫЙ БИЗНЕС

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Находка 2016

Рабочая программа дисциплины «Ресторанный бизнес» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель: Соломонова Л.В., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой _____



Шумейко М.В.

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью преподавания дисциплины «Ресторанный бизнес» является обеспечение получения студентами знаний, связанных с организацией и управлением ресторанными комплексами, формирование мировоззрения, направленного на то, что в современных условиях туризм и ресторанный бизнес является единым комплексом, одной из интенсивно развивающихся и доходных сфер экономики. Использование этих знаний поможет грамотно и результативно осуществлять профессиональную деятельность в сфере сервиса.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 - Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Знания/Умения/Владение	
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знания	содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.).
			Умения	определять оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса на основе социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг
			Владение	методиками диагностирования поведения и методами формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе, навыками делового общения и психодиагностики
	ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Владение	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Программа дисциплины «Ресторанный бизнес» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 43.03.01 «Сервис».

Дисциплина «Ресторанный бизнес» относится к базовой части учебного плана. Изучение основ данной дисциплины и получаемые при этом знания дополняются и углубляются при изучении студентами других учебных курсов в рамках основной образовательной программы подготовки бакалавра по направлению «Сервис»: Сервисная деятельность, Технология продаж, Психология делового общения и др.

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 - Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:

Сокращенное название ООП	Форма обучения	Индекс	Семестр	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/лек./практик/СРС)	
Б-СС	ОФО	Б.1.Б.14	3	4	108/34/17/56	А1, А2, ЛЗ, СЗ, СРС, ИЗ,Э

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

№	Темы дисциплины	Вид занятий	Объем час	СРС
Раздел 2	Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана.	Лекция	4	8
		Практика	1	
	Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане	Лекция	4	8
		Практика	2	
	Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей.	Лекция	4	8
		Практика	2	
	Основные типы и формы ресторанного обслуживания	Лекция	4	8
		Практика	2	
	Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана.	Лекция	4	8
		Практика	2	
	Маркетинговая политика ресторана	Лекция	4	8
		Практика	2	
	Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. Атмосфера и дизайн ресторана.	Лекция	5	8
		Практика	2	

Современные тенденции развития ресторанного бизнеса	Лекция	5
	Практика	2

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Темы лекций

Раздел 1. Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана. Классификация предприятий общественного питания. Требования и нормы для разных типов и классов предприятий общественного питания. Основные типы предприятий общественного питания: ресторан, кафе, бар, кофейня, столовая и др. Полносервисные рестораны, их характеристика. Специализированные рестораны, их виды. Рестораны быстрого обслуживания. Рестораны национальной кухни. Семейные рестораны. Тематические рестораны. Концепция ресторанного сервиса. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана. Выбор места расположения. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса. Бизнес-география: наличие конкурирующих предприятий общественного питания.

Раздел 2. Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане. Меню как основа, определяющая всю деятельность ресторана. Типы меню. Порядок расположения блюд в меню. Классификация блюд: «звезды», «загадки», «рабочие лошадки», «собачки». Определение цен. Факторы, которые должны быть учтены при составлении меню. Оформление меню. Организация производственно-технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства в ресторане. Технологическое оборудование помещений ресторана. Комплекс оборудования цехов ресторана на основе взаимосвязанных модульных элементов. Подбор технологического оборудования. Посуда и приборы. Мебель.

Раздел 3. Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей. Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала. Группа «Офис или администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа. Метрдотель как главный распорядитель и организатор работы по подготовке и обслуживанию гостей в ресторане. Требования, предъявляемые к метрдотелю зала. Методы организации труда официантов. Кадровая политика ресторана. Менеджмент ресторанного сервиса. Подготовка ресторана к приему посетителей. Основные правила сервировки. Встреча гостей. Последовательность подачи блюд и напитков. Расчет с гостями.

Раздел 4. Основные типы и формы ресторанного обслуживания Французский, английский, американский, немецкий, русский типы ресторанного обслуживания. Основные виды специального обслуживания. Банкеты с полным и частичным обслуживанием. Тематические мероприятия. Новые формы обслуживания. Кейтеринг. Мерчендайзинг

Раздел 5. Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана. Содержание понятия «корпоративная культура ресторана». Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана. Культура общения работника ресторана с гостями. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса. Профессиональная этика работника ресторана. Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения работника ресторана.

Раздел 6. Маркетинговая политика ресторана Маркетинг ресторана, его основные функции. Маркетинговая среда ресторана. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана. Маркетинговая стратегия.

Раздел 7. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. Атмосфера и дизайн ресторана Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля. Имидж ресторана. Сайт ресторана. Организация рекламы и публик рилейшнз в ресторанном сервисе. Продвижение ресторанных услуг. Презентация ресторана. Дизайн и техническая эстетика в ресторане. Свет и цвет в интерьере. Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Шоу-программы.

Раздел 8. Бизнес-план открытия ресторана План работ по открытию ресторана. Оценка финансовых вложений. Содержание и основные разделы бизнес-плана. Производственный план. План маркетинговой и рекламной деятельности. Инвестиционный план.

Раздел 9. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. Отличительные особенности российского ресторанного бизнеса. Развитие этнических ресторанов и ресторанов быстрого обслуживания. Увеличение количества и размеров сети ресторанов как основная тенденция развития ресторанного бизнеса.

5.3 Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии

Объем курса составляет 108 часа (4 з.е.), из них 52 час аудиторных: 34 часа лекционных и 17 часов практических занятий, кроме того, часть теоретического материала студенты осваивают самостоятельно, а также осваивают ряд психодиагностических методик по анализу мотивационно - потребностной сферы человека.

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

Промежуточная аттестация по курсу – экзамен.

В учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- 1) ролевая игра;
- 2) разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study);
- 3) тематическая дискуссия;
- 4) работа в малых группах;
- 5) работа с психодиагностическими тестами.

Таблица 4 - Образовательные технологии

ОПОП	Семестр/ модуль	Вид занятия, аттестация	Используемые образовательные технологии
Б-СС	3	Лек.	Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием
		ПЗ, СЗ	Практические занятия проводятся частично в форме семинаров, частично связаны с выполнением практических работ. При этом предусмотрено использование различных форм работы: устный или письменный опрос по материалам лекций, заслушивание докладов по теоретическим вопросам курса, выполнение практических заданий, решение ситуационных задач. На семинарское занятие выносятся теоретические и дискуссионные вопросы по теме практического занятия. Практические занятия проводятся в активной и интерактивной форме, студенты осваивают методы индивидуальной и групповой работы, проводят дискуссии, разбор конкретных ситуаций. На занятиях студенты дискутируют в объеме лекционного и изучаемого самостоятельно материала, проводят реферативные сообщения по избранным темам, анализируют результаты психодиагностических методик.
		СРС	Самостоятельная работа включает в себя изучение учебной и научной литературы, знакомство с аудио- и видеоматериалами, работу с электронными базами
		A1/A2	Проводится письменный опрос студентов по заданным темам. Контролируются индивидуальные домашние задания по изучаемым психодиагностическим методикам
		Промежуточная аттестация	Проводится в виде экзамена в форме электронного тестирования с учетом изученного теоретического материала и практических исследований или в формате устного ответа

5.4 Форма текущего контроля

Для студентов в качестве самостоятельной работы предполагается выполнения индивидуальных домашних заданий и контрольных работ.

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации преподавателю

Дисциплина «Ресторанный бизнес» связана с рядом учебных дисциплин, использует знания и навыки, полученные студентами, обучающимися по направлению «Сервис», в ходе изучения других дисциплин образовательной программы.

Обучение строится на основе практических занятий, самостоятельной работы в соответствии с учебным планом.

В результате изучения дисциплины «Ресторанный бизнес» студент должен знать основные понятия и процедуры организации услуг в ресторанном сервисе, уметь оценить объем финансовых вложений, определить план работ по открытию ресторанного бизнеса, а также знать систему социальных и экономических показателей оценки деятельности ресторана.

Содержание дисциплины распределяется между семинарами и самостоятельной работой студентов на основе принципа дополняемости. Содержание предлагаемой программы, ее объем и характер обуславливают необходимость оптимизации учебного процесса не только в плане проектирования содержания, но и методики организации обучения, а также контроля текущей учебной деятельности.

Перспективным направлением в профессиональной подготовке будущих специалистов в индустрии туризма является использование в процессе обучения современных образовательных технологий, инновационных методов обучения и интернет-технологий, позволяющих повысить качество обучения.

В процессе проведения занятий следует обращать внимание студентов, что в педагогической деятельности происходит смещение акцента на организацию деятельности обучающихся. В современных условиях от преподавателя требуется научить находить и оценивать информацию, анализировать факты, принимать решения, развивать навыки логического, системного мышления обучающихся. Это вызывает необходимость применения в учебном процессе различных интерактивных методов обучения.

Одновременно возрастает значение и изменяется статус самостоятельной работы студентов, которая наряду с практическими занятиями, становится обязательным видом учебно-познавательной деятельности студентов, способствуя реализации требований к компетенциям выпускника, к решению им профессиональных задач.

В качестве форм самостоятельной или коллективной работы, исходя из цели и задач изучаемой дисциплины «Ресторанный бизнес», можно использовать различные задания для студентов.

Преподаватель оказывает, в случае необходимости, помощь студентам при выполнении ими заданий.

Для проверки эффективности преподавания дисциплины проводится текущий контроль знаний студентов, а также итоговый, предполагающий сдачу экзамена по дисциплине.

Преподаватель оказывает помощь студентам при выборе ими тем докладов для участия в научно-практических конференциях, подготовке докладов и написанию статей и тезисов в сборники, публикуемые по результатам конференций.

Методические указания для студентов

Целью дисциплины «Ресторанный бизнес» является изучение особенностей, методов и принципов организации ресторанного бизнеса, а также определение современных тенденций развития услуг ресторанного сервиса. Изучение курса предполагает, что преподаватель проводит семинарские занятия, организует самостоятельную работу студентов, проводит консультации, осуществляет текущий и итоговый формы контроль, руководит подготовкой докладов студентов на научно-практических конференциях.

В процессе проведения занятий преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет-ресурсы.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные навыки, необходимые в практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений.

Необходимо посещать занятия, готовиться к ним, выполняя самостоятельную работу, принимать активное участие в обсуждении вопросов для успешного изучения и усвоения учебного материала.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Для обеспечения самостоятельной работы студентов разработаны комплекты индивидуальных домашних заданий с решением типовых задач.

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Примерный перечень вопросов к экзамену:

- 1 Классификация предприятий общественного питания
- 2 Полносервисные рестораны, их характеристика
- 3 Специализированные рестораны, их виды
- 4 Концепция и профиль ресторанного сервиса
- 5 Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана
- 6 Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса
- 7 План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение
- 8 Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана
- 9 Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню
- 10 Меню как основа, определяющая деятельность ресторана
- 11 Организация технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства
- 12 Организационная структура ресторана. Методы подбора персонала
- 13 Направления кадровой политики ресторана
- 14 Менеджмент ресторанного сервиса
- 15 Подготовка ресторана к приему гостей.
- 16 Концепция ресторана и её структура
- 17 Основные стратегии ценообразования в ресторане
- 18 Организационная структура ресторана
- 19 Правила оформления и составления меню
- 20 Особенности питания жителей зарубежных стран
- 21 Основные типы ресторанного обслуживания
- 22 Современные формы ресторанного обслуживания
- 23 Атмосфера и дизайн ресторана
- 24 Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Шоу-программы
- 25 Кодекс профессиональной этики работника ресторана
- 26 Особенности профессионального поведения работника ресторана
- 27 Понятие, функции и система ценностей корпоративной культуры ресторана
- 28 Организация рекламы и паблик рилейшнз в ресторанном сервисе
- 29 Формы продвижения ресторанных услуг
- 30 Особенности организации презентации ресторана.
- 31 Сайт ресторана: необходимость, содержание, отличительные особенности
- 32 Маркетинговая стратегия развития ресторанного бизнеса
- 33 Маркетинг ресторана, его основные функции
- 34 Организация рекламы в ресторанном сервисе.
- 35 Современные тенденции развития сервисных услуг ресторанного бизнеса

Образцы тестовых заданий, включающих вопросы закрытого или открытого типа

1. Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания?

1. Да 2. Нет

2. Рестораны национальных кухонь относят к числу? 1. специализированных; 2. полносервисных; 3. ресторанам быстрого обслуживания;

3. Большое значение имеет выбор места расположения ресторана с точки зрения наличия спроса на услуги ресторанного сервиса. Назовите факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана?

4. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является: 1. увеличение доходов; 3. улучшение имиджа ресторана; 2. удовлетворение нужд клиента (гостя); 4. совершенствование стиля и дизайна;

5. Меню «А ля карт» - это: 1. меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой; 2. меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене; 3. меню, в котором перечислены дежурные блюда

6. Меню ресторана является основой, определяющей всю его деятельность. Назовите общую последовательность расположения блюд в меню?

7. В меню включаются блюда, которые можно классифицировать на группы, в зависимости от их популярности и доходности. Блюда, включаемые в группу «Звезды» - это: 1. фирменные блюда, которые сложны в приготовлении и имеют высокую наценку; 2. традиционные блюда, которые пользуются спросом и имеют невысокую наценку; 3. нетрадиционные блюда, которые отражают вкусы некоторой части гостей и имеют высокую наценку;

8. Интерьер залов ресторана отражает, как правило, 1. систему ценностей корпоративной культуры ресторана; 2. концепцию ресторана; 3. исторические аспекты формирования дизайна;

9. Кейтеринг -это: 1. рекламная акция ресторана; 2. форма выездного обслуживания в ресторане; 3. тематическая направленность ресторана;

10. Суть корпоративной культуры ресторана проявляется в её функциях. Назовите основные функции?

9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм.-М.6 Альфа-М, Инфра-М, 2012

Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме.-М.: Форум, 2012

Резник Г.А., Маскаева А.И. Сервисная деятельность.-М.:ИНФРА-М, 2013

Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства.-М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013

б) дополнительная литература

Советов В.М. Основы функционирования систем сервиса: - Альфа-М:ИНФРА-М, 2014-624с(Бакалавр.)

Юрченко Н.А. Основы маркетинга в сервисе: практикум.- Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2012

10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

10.1 Полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Занятия проводятся в аудиториях, обеспеченных мультимедийным оборудованием.

Специализированные лекционные аудитории, оснащённые видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет.

12 Словарь основных терминов

Аффект (лат. *affectus* – душевное волнение, страсть) – эмоциональная реакция, протекающая бурно и кратковременно: вспышка сильных чувств (гнева, ужаса, ярости, радости), сопровождающаяся снижением сознательного контроля над состоянием, поведением. Специалисты различают нормальный и патологический аффекты, а также лиц, менее или более склонных к аффективным реакциям. Лица, склонные к аффектам, могут быть источниками паники в толпе.

Бессознательное, несознаваемое – множество системных образований психики, не являющихся предметом контроля со стороны ясного сознания. В сознании в каждый данный момент одновременно может находиться ограниченное количество представлений (в среднем, как полагают, примерно 7 ± 2). При этом многие не осознаваемые в данный момент представления могут быть нами легко «вызваны» в зону ясного сознания («захотел – вспомнил»), но очень многие психические регуляторы срабатывают так, что человек не только не отдает себе в этом отчета, но и не может этого сделать, даже если бы захотел. Например, при восприятии круглого циферблата часов на сетчатку нашего глаза может проектироваться не круг, а сложный эллипс (если смотрим на часы сбоку), но при любом положении часов мы воспринимаем циферблат как «круглый». Это странное, с геометрической точки зрения, сохранение образа обеспечивается механизмами психики, которые не только не сознаются субъектом восприятия, но и для новичка, занятого психологией, не всегда понятны (см. константность как свойство восприятия). Некоторая часть переживаний (неприятных, не согласующихся с «приличным» «культурным») вытесняются из сознания, но, по теории З. Фрейда, продолжают заметно регулировать поведение и даже приводить к внутренним конфликтам и невротическим заболеваниям. Психотерапевтическая практика так называемого «психоанализа» (этот термин закреплен традиционно за фрейдизмом и его ветвлениям; не нужно поэтому называть психоанализом любой анализ психики) основана на том, чтобы вытесненные переживания найти и сделать предметом осознания. Это предполагает очень высокую и изощренную квалификацию психоаналитика (не всякий, кто называет себя так, таковым является; к сожалению, соответствующей практикой заняты и корыстолюбивые, а не только квалифицированные люди).

Внимание – избирательная направленность сознания на ограниченный круг объектов, процессов (внешних или относящихся к психике). К вниманию иногда относят действия контроля и самоконтроля.

Воля – свойство (состояние) человек, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками. Проявляется в преодолении препятствий, возникающих на пути достижения сознательно поставленной цели. Не следует путать с насилием над собой. Воля далеко не всегда предполагает принуждение себя. Это может быть убеждение, договоренность, хитрость, дрессировка, мастерское использование своих особенностей (привычек, стандартных реакций, слабостей), используемые для того, чтобы все же достичь желаемого.

Воображение – познавательная активность человека как субъекта, приводящая либо к непреднамеренному возникновению, либо к преднамеренному построению в сознании отображений (представлений, схем и иных образов-моделей) тех объектов, которые в опыте в целостном виде не воспринимались или не могут восприниматься посредством органов чувств (как, например, события истории, предполагаемого будущего, явления невоспринимаемого мира или мира, не существующего вообще, – сверхъестественные персонажи сказок, мифов и пр.) Восприятие – множество познавательных процессов и действий по отображению в сознании некоторых целостностей, выделяемых субъектом во внешнем по отношению к его сознанию мире (включая и других людей, и телесность самого человека). Скажем, можно воспринимать или не воспринимать потоки сигналов от внутренних органов своего тела, формирующих некоторый его образ, состояния здоровья или нездоровья. Чаще же под восприятием имеют в виду отображение явлений предметов внешнего мира – природного и социального. Дело обстоит не так, что объект существует в готовом виде в среде, «действует» на человека и в результате тот автоматически его отображает, осознает. Наоборот, человек выделяет из хаоса впечатлений некоторые объекты и тем самым как бы структурирует этот хаос. Чтобы нечто было воспринято, осознано, далеко не

достаточно, чтобы оно «подействовало» на органы чувств человека. То, что является или не является предметом, зависит и от человека: для кого-то в окружающей среде есть музыкальные звуки и шумы, диссонансы и консонансы; для кого-то – симптоматичные шумы работающих машин или звуки, издаваемые животными, для кого-то – логические ударения в речи собеседника, для кого-то – удачные и неудачные планировки жилых районов и пр. А для тех, кто о такого рода вещах не знает, их как бы и нет: он их «в упор» не слышит и не видит.

Воспроизведение – доступное для наблюдения умственное действие, заключающееся в восстановлении и реконструкции актуализированного содержания в той или иной знаковой форме.

Галлюцинации – (лат. hallucinatio – бред, видение) – нереальные, фантастические образы, возникающие у человека во время болезней, влияющих на состояние его психики.

Грезы – фантазии, мечты человека, рисуемые в его воображении приятные, желаемые картины будущей жизни.

Групповая динамика – (греч. dynamis – сила) - это процессы взаимодействия сил в группе, благодаря которым группа меняет свое состояние, развивается или разрушается. Определяется она в основном двумя разнонаправленными процессами: сплочением членов группы и напряжением между ними.

Групповые отношения – складывающиеся в группе связи между ее членами, заданные, а) характером и содержанием групповой деятельности, б) характеристиками самой группы в целом: структуры ролей, ценностного единства и пр., в) межличностными отношениями между членами группы как социальными индивидами, г) индивидуальными позициями вовлеченных в эти отношения людей.

Групповая роль – устойчивое положение (место, позиция) человека в группе, определяемое функцией (ролью), которую для группы выполняет данный человек.

Группа – совокупность людей, выделенная на основе какого-либо или нескольких, общих для них признаков.

Деформации общения - это такого рода изменения (нарушения, затруднения, искажения) в общении, которые снижают его эффективность, продуктивность или ведут к разрушениям: самого общения (контакта, координации, взаимопонимания, отношений), здоровья партнеров, их достоинства или душевного благополучия, материальных ценностей и т.п. Восприниматься деформации могут по-разному в зависимости от их вида: мы поругались, чувствую, что надо мной насмеяются, ощущение, что мы чужие, между нами вражда, нам не удастся понять друг друга, обнаруживаю, что одурачен и многие другие.

Деятельность – активность человека, направленная на творческое преобразование, совершенствование действительности и самого себя. Психологически определяется требующей удовлетворения потребностью, направляется соответствующим ей мотивом – предметом данной потребности.

Жизненные смыслы – это совокупность небезразличных для человека связей с миром, в которых находят свое отражение как объективная зависимость человека от ок

Житейская психология – это разнообразный набор психологических знаний и умений, ставших достоянием широкого круга людей. Мы ежедневно пользуемся этим набором, часто даже не замечая своей квалификации житейского психолога. Кроме слова "житейская" можно говорить также "повседневная психология" или "обыденная психология". Житейская (обыденная) психология входит в состав обыденного сознания.

Забывание – процесс, характеризующийся постепенным уменьшением возможности припоминания и воспроизведения заученного или воспринятого материала.

Задатки – природные предпосылки к развитию способностей (их биологический фундамент). Могут быть врожденными или приобретенными. Следует отличать от непроявленных способностей. Различие в том, что задатки есть те биологические особенности, свойства или качества человека, которые затем включаются в ту или иную способность в качестве ее компонентов. Одна и та же биологическая особенность может входить в состав различных способностей, и только в составе таковой оказывается в роли ее задатков.

Индивидуальность – неповторимая система особенностей человека как индивида, субъекта деятельности и личности. Факт существования индивидуальности является одним из оснований индивидуального (конкретного) подхода к человеку в обучении, воспитании, деловом общении с ним. «Доходить до каждого» – идеал такого подхода. Игнорирование индивидуальности (по невежеству или по убеждению, или вследствие мало осознанной реализации, например, технических или общенаучных идей с их культом простых формул) закономерно вдет к ряду негативных следствий (межличностные и внутриличностные напряжения, конфликты, психические травмы, невротические состояния участников конфликтов и как результат – низкая эффективность обучения, воспитания, труда).

Интеллект, ум – устойчиво присущая и развивающаяся в течение жизни система свойств и качеств познавательной активности человека, его ориентировки во внутренних и внешних обстоятельствах жизни, включая и общественную среду. Выделяют, в частности, социальный интеллект, технический интеллект, гуманитарный интеллект, вербальный, т.е. словесный, невербальный и др. в зависимости от предметной области деятельности субъекта.

Конструктивность общения – характеристика общения, которая указывает, что оно обеспечивает партнерам удовлетворение их потребности в общении, способствует эффективному и продуктивному решению ими совместных задач, обеспечивает достижение индивидуальных целей, оберегает их индивидуальную неповторимость. Понятие конструктивности (созидательности) общения позволяет указать направление, в котором люди движутся по мере повышения своей компетентности в общении, личностного роста, формирования социальной зрелости.

Конформизм (лат. *conformis* – **подобный, сообразный**) – некритичное принятие человеком чужого мнения (возможно, неправильного), сопровождаемое неискренним отказом от собственного мнения, в правильности которого человек внутренне не сомневается.

Лидерство – отношения доминирования и подчинения, влияния и следования в системе межличностных отношений в группе.

Личность – специфически человеческая система психических регуляторов активности человека, такая устойчивая функциональная система в психике, благодаря которой человек становится инициативным, целеустремленным, убежденным деятелем, способным не только приспособливаться к среде обитания, но и улучшать ее. Основным признаком того, что человек приобрел качества личности, является его способность совершать поступки – выбор между взаимоисключающими возможностями, взвешивать множество важных моментов, связанных как со своей жизнью, так и с жизнью других людей, брать ответственность на себя за последствия своих поступков.

Малая группа – небольшая по численности совокупность людей, включающая от 3 до 20-30 человек, занятых общим делом и имеющих прямые личные контакты друг с другом. Характеризуется специфическим переживанием членов группы своей принадлежности к ней, чувством «мы».

Межличностное взаимодействие – это динамическая сторона общения, обеспечивающая согласование партнерами целей общения (деятельности), используемых средств достижения целей, координацию используемых каждым из них стратегий. Взаимодействие представляет собой механизм гибкой, как правило, ситуативной подгонки характеристик общения под интересы участников. Может быть настроено на согласование, сотрудничество или на борьбу, стремление каждого навязать свои цели, свое видение задачи или проблемы, свои способы их решения.

Межличностное общение – это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя согласование стратегий взаимодействия, установление и поддержание отношений между ними. Компонентами общения являются контакт, взаимодействие, отношения, коммуникация и восприятие (все – с прилагательным «межличностное»)

Межличностные отношения – это устойчивые на некотором промежутке времени характеристики общения, сложившиеся в общении двух или более людей. В устойчивые отношения переходит то, что было первоначально найдено как схемы взаимодействия, а затем

превращено в часто повторяющийся сценарий. Примеры отношений: вражда, соревнование, любовь, дружба, приятельские, или деловые отношения... Сложившиеся отношения, такие как «жертва – агрессор», «ухажер – разборчивая барышня», «придирчивый начальник – медлительный подчиненный» и т.п. продолжают неопределенно долго, пока участники не придут к необходимости их смены.

Межличностный контакт – характеристика межличностного общения, обозначающая степень объединения партнеров в одно социальное целое (два, три или

Мечты – планы человека на будущее, представленные в его воображении и реализующие наиболее важные для него потребности и интересы.

Мышление – множество психических процессов, действий, состояний, направленных на решение различных задач (практических и теоретических) и обеспечивающих это решение (нахождение ответа). Мобилизация мышления как функциональной системы осуществляется отчасти сознательно, отчасти благодаря привычкам, навыкам и иным автоматизмам, сформированным нервной системой в ходе предшествующего развития, воспитания, образования, самообразования человека.

Настроение – сравнительно продолжительные, устойчивые эмоциональные состояния умеренно или слабой интенсивности, проявляющиеся в качестве общего фона психической жизни человека, характеризуются преобладанием тех или иных эмоций.

Навык – упрочившееся умение, автоматизированный (выведенный из-под контроля сознания в результате неоднократных повторений в однообразных условиях) компонент деятельности. То, что вначале бывает сознательно контролируемым и преднамеренным действием, может автоматизироваться, как каждому известно по житейскому опыту. Навыки могут быть не только двигательными (моторными), которые легко заметить, но и перцептивными, мыслительными, социально-коммуникативными, организаторскими и пр. Будучи автоматизмами, навыки в то же время являются необходимым условием творчества в деле (понятный пример: пока музыкант не освоил навыки, технику, беглость игры на своем инструменте, ему не до творчества – «не перепутать бы клавиши, позиции» и пр.).

Научная психология – сложная разветвленная система знаний и технологий, используемых для выявления закономерностей порождения, развития и функционирования психики человека и животных. Главная задача научной психологии – выявить нечто новое, сделав это так, чтобы, с одной стороны, получить достоверные знания, а с другой, точно указать, в каких именно пределах они являются достоверными, а где оказываются ложными или неточными.

Образ мира – целостная, многоуровневая система представлений человека о мире, других людях, о себе и своей деятельности, которая позволяет ему ориентироваться в мире. Это внутренняя модель внешнего мира, созданная на языке субъективных переживаний. Важно подчеркнуть, что это не автоматически перемещенные во внутренний план образы, возникшие в результате восприятия мира, а активно выстроенная на основе глубоких неосознаваемых допущений система, позволяющая предсказывать события в каждый следующий момент жизненной активности. Создается методом испытаний (проб и ошибок) себя и окружающего мира в ходе активного овладения им.

Обыденное сознание – совокупность представлений, знаний, установок и стереотипов, основывающихся на непосредственном повседневном опыте людей и доминирующих в социальной общности, которой они принадлежат.

Осознание – психический процесс перевода психического содержания из бессознательного в актуальную знаковую форму, которая позволяет сообщить это содержание другим людям. Осознать, значит уже сообщить себе, описать для себя свой опыт, чувство, потребность, влечение и т.п. Сознать – значит отдавать себе отчет в чем-то.

Субъективно воспринимается как отчетливое и контролируемое отображение той или иной ситуации, переживания и пр.

Ощущение – субъективное отражение свойств объективного мира, возникающее при воздействии раздражителей на рецепторы органов восприятия.

Память – множество психических процессов, действий, состояний, направленных на

запечатление, мысленную организацию, сохранение и воспроизведение прошлого опыта человека.

Поступок – момент нравственного самоопределения человека, в котором он утверждает себя как личность в своем отношении к другому человеку, себе самому, группе или обществу, к природе в целом. Поступок может быть выражен действием или бездействием; позицией, высказанной в словах; отношением к чему-либо, оформленным в виде жеста, взгляда, тона речи, смысловой подтекста; в действии, направленном на преодоление физических препятствий и поиск истины. Поступок – основная единица социального поведения, у него всегда должны быть свидетели: внутреннее решение, не нашедшее своего социального выражения, поступком еще не является. Поэтому поступок носит необратимый характер, его нельзя «переиграть» – отсюда и возникает персональная ответственность за совершенное. В поступке человек не только проявляется как личность, но и формируется в этом качестве.

Потребности – психическое или физиологическое состояние напряжения, отражающее недостаток (нужду) человека или животного в чем-то, необходимом для их нормального существования. Потребности как состояние являются источником жизненной активности субъекта в том смысле, что оказывают побуждающее влияние, направленное на снятие возникшего напряжения.

Практическая психология – совокупность прикладных знаний и технологий, используемых для решения практических задач в различных областях общественной практики. Особенность практической психологии в том, что всегда можно указать потребителя или заказчика, в интересах которых решается та или иная задача.

Психодиагностика (греч. *psyche* – душа и *diagnostikos* – способный распознавать) – отрасль психологической науки, разрабатывающая методы выявления и измерения индивидуально-психологических особенностей личности.

Психотерапия (греч. *therapeia* – уход, лечение) – комплексное лечебное воздействие (в основном с помощью речи, но не только) на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических, нервных и психосоматических расстройствах. Условно различают клинически ориентированную психотерапию, направленную в основном на смягчение или ликвидацию имеющихся симптомов, и личностно ориентированную психотерапию, ставящую задачей содействие человеку в изменении его отношений к социальному окружению и собственной личности.

Психотехника (греч. *techné* – искусство, мастерство) – конкретные методические приемы или система приемов, используемых для улучшения характеристик протекания психических процессов, формирование новых и развитие существующих психических способностей.

Референтная группа (лат. *referens* – сообщающий) – группа людей, в чем-то привлекательных для человека, чьи ценности, суждения, нормы и правила поведения он безусловно разделяет и принимает для себя. Речь – озвученный язык, система используемых человеком звуковых сигналов, обозначающих те или иные знаки языка.

Смысл – психическая целостность, возникающая при непосредственном переживании отношения или хотя бы смутном осознании отношения между каким-либо объектом, отображаемым в сознании, и побуждениями субъекта. Говорят: это «для меня имеет смысл» или «это для меня не имеет смысла» имея в виду, что одно мне нужно, потребно, а второе – нет. Скажем, одно и то же по внешнему виду дело (копание ямы) для нанятого землекопа имеет смысл заработка, для археолога – решения какой-нибудь величайшей исторической загадки, а для случайного прохожего приобретает смысл некоторого злодейства, потому что портит пешеходную тропу.

Совместимость – способность людей работать вместе, успешно решать задачи, требующие от них согласованности действий и хорошего взаимопонимания.

Сознание – термин, используемый для обозначения вообще всей человеческой психики в целом в отличие от психики животных. Человеческая психика (сознание) характеризуется знаковостью («ткань» сознания образуют сложные системы знаков), орудийностью (любая единица сознания используется как средство отражения предметного мира), предметностью (соотнесенностью с элементами внешнего мира) и категориальной организацией (системы знаков

и орудий образуют множество взаимно соотнесенных категорий).

Соотношение сил в группе – это распределение между субъектами группы (ее членами или подгруппами) возможностей контроля над групповыми процессами и поведением членов группы. Выражается в феномене лидерства, групповой динамике и пр.

Социальный индивид – обозначение специфически человеческих всеобщих для всех людей характеристик, связанных с оперированием знаками, орудиями, учет принятых в обществе норм и правил, выполнение социальных функций. Речь не идет о личностных или индивидуальных особенностях.

Сплоченность группы – психологическая характеристика единства членов группы, проявляющаяся в единстве мнений, убеждений, традиций, в положительном характере межличностных отношений, настроений и в других компонентах групповой психики, а также в единстве совместной практической деятельности.

Способности – индивидуально-психологические особенности человека, от которых зависит успешность овладения той или иной продуктивной деятельностью, то, насколько человек при прочих равных условиях быстро и основательно, легко и прочно осваивает способы ее организации и осуществления.

Структура группы – сложившееся относительно устойчивое деление членов группы на подгруппы, распределение между входящими в группу людьми групповых ролей.

Талант (греч. *talanton* – первоначально вес, мера, потом в переносном значении – уровень способностей) – высокий уровень развития способностей человека, прежде всего специальных, обеспечивающий достижение выдающихся успехов в том или ином виде деятельности.

Темперамент – (лат. *temperamentum* – надлежащее соотношение частей, соразмерность) – динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности, работоспособности и др.

Фасилитация - (от французского *Fasilitier* - облегчать) означает сегодня создание таких социально-психологических условий, при которых учитель мог бы чувствовать себя защищенным, спокойно работать, сохранить свое психическое здоровье и самореализоваться как зрелая личность.

Характер (греч. *charakter* – печать, чеканка) – совокупность устойчивых индивидуальных особенностей человека, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, определяя типичные для него способы поведения и реагирования на жизненные обстоятельства. В характере находят свое выражение типичные для данного человека способы постановки и решения жизненных задач, используемых в стандартных ситуациях.

Чувства – высшие, культурно обусловленные эмоции человека, отличающиеся относительной устойчивостью, обобщенностью, соответствием потребностям и (в особенности) ценностям, сформировавшимся в ходе развития человека как личности.

Эмоции (лат. *emoveo* – потрясаю, волную) – особый класс психических явлений, проявляющийся в форме непосредственного, пристрастного переживания субъектом жизненного смысла этих явлений, предметов и ситуаций для удовлетворения своих потребностей.

Язык – система знаков, служащая средством человеческого общения, мышления, передачи от поколения к поколению и хранения информации. Язык существует и реализуется через речь.