УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
социально-гуманитарных дисциплин
в туризме и гостеприимстве
_____Ю.А.Медведева
01.09.2026

ПРОГРАММНЫЕ ЗАЧЕТНО-ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

к *экзамену* по учебной дисциплине
«Социальная психология в туризме»
для студентов 3 курса *дневной* формы получения образования
специальности *6-05-1013-01 «Туризм и гостеприимство»*
на 2026/2027 учебный год

Форма проведения: *устная*

1. Понятие, предмет, объект и задачи психологии. Понятие психики, качества и факторы, влияющие на формирование и развитие психики.
2. Социальная психология как наука: родительские дисциплины, объект, предмет, задачи.
3. Место и структура (разделы и отрасли) современной социальной психологии, ее взаимосвязь с другими науками.
4. История становления социальной психологии как науки. Основные этапы развития социально-психологических взглядов. Первые исторические формы социально-психологического знания: теории психологии народов, психологии масс, социальных инстинктов.
5. Специфика методологии социальной психологии. Общая, частная и конкретная методология социальной психологии. Уровни исследования в социальной психологии.
6. Социально-психологическое исследование, его отличительные черты и специфические проблемы.
7. Методы социальной психологии: анкетирование, интервью, экспертный опрос как разновидности метода опроса, анкетирование. Социометрия и контент-анализ. Наблюдение и метод эксперимента.
8. Понятие, структура, основные компоненты «Я-концепции».
9. Понятие «социализация» и ее сущность. Источники социализации. Институты социализации.
10. Социальная нормативность и ее структура: объективные предпосылки социализации. Функции социальных норм.
11. Психология освоения социальных норм: субъективные предпосылки социализации.
12. Возрастные особенности туристов и специфика работы с ними.
13. Понятия взаимодействия и общения. Механизмы восприятия человека человеком: стереотипизация, эмпатия, каузальная атрибуция.

14. Формы межличностных отношений. Межличностные отношения «навстречу людям», «от людей» и «против людей». Психологические защиты. Понятие и классификация стадии развития группы.

15. Понятие, структура, классификация и функции малых групп. Референтная группа.

16. Важнейшие процессы групповой динамики. Жизненный цикл организации.

17. Групповые эффекты: сущность, виды и учет влияния.

18. Лидерство. Теории и виды лидерства.

19. Руководство и лидерство: общее и особенное.

20. Стили лидерства по К.Левину.

21. Стили лидерства по И.Адизесу. PAEI и его взаимосвязь с жизненным циклом организации.

22. Психологические особенности туристической группы как малой группы.

23. Большие социальные группы: понятие и классификация. Социальные лифты.

24. Устойчивые большие социальные группы: виды и особенности функционирования.

25. Стихийные социальные группы: виды и особенности функционирования.

26. Поведение индивида в массе или толпе.

27. Способы психологического воздействия в больших социальных группах.

28. Понятие и классификация социально-психологической ситуации. Поведение индивида в ситуационно-проблемных социально-психологических ситуациях.

29. Социальная напряженность и ее психологическая характеристика. Модели поведения субъекта в условиях социальной напряженности.

30. Понятие, типы и этапы развития экстремальной ситуации.

31. Социальные формы поведения в экстремальной ситуации. Способы адаптации к экстремальной ситуации.

32. Понятие, виды и основные структурные элементы социального конфликта. Классификация конфликтов. Причины возникновения конфликта.

33. Внутриличностный конфликт. Характеристика специфических состояний, сопровождающих внутриличностный конфликт. Понятие когнитивного диссонанса. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.

34. Отличительные особенности межличностных конфликтов. Причины межгрупповых конфликтов. Управление межличностными конфликтами.

35. Особенности конфликтов в сфере туризма и гостеприимства. Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Способы управления конфликтами. Подходы к выбору и использованию стратегий в управлении различного рода конфликтами в индустрии туризма и гостеприимства.

36. Психическое состояние: определение, виды и характеристика.

37. Понятие, теории и виды стресса, стадии его развития.

38. Причины стресса у работников туристической отрасли. Синдром эмоционально-мотивационного выгорания сотрудников сферы туризма и гостеприимства. Стратегии преодоления стресса у работников туристической отрасли.

39. Психологический туризм: цели и особенности.

40. Понятие о норме и отклоняющемся поведении. Девиантное поведение, его виды. Специфика общения с людьми с девиантным поведением. Понятие о норме и отклоняющемся поведении. Понятие девиации, девиантности, деликвентности и девиантного поведения. Девиантное поведение, его виды.

41. Агрессия, ее компоненты и классификации видов. Теории агрессии. Агрессивное поведение.

42. Типология «трудных» клиентов турфирмы. Способы межличностного взаимодействия с «трудными» клиентами. Использование знаний о механизмах возникновения и преодоления стресса, общения с людьми с девиантным поведением в индустрии туризма и гостеприимства.

43. Понятие и психологическая структура общения. Виды, функции и средства общения. Классификация видов общения.

44. Вербальные способы воздействия: риторические и спекулятивные. Невербальное общение, его виды: оптико-кинетическое, паралингвистическое, экстралингвистическое, организация пространства и времени коммуникативного процесса (проксемика), визуальный контакт. Уровни общения.

45. Понятие коммуникации. Обобщенная модель процесса коммуникации по Г. Лассуэллу. Характеристика основных элементов коммуникативного взаимодействия. Понятие барьеров и их виды.

46. Способы психологического воздействия на собеседника: заражение, внушение, подражание, убеждение. Взаимное познание в процессе взаимодействия с партнерами по общению.

47. Психологическая сущность делового общения. Профессиональное общение, его роль и место в структуре делового взаимодействия в индустрии туризма и гостеприимства. Закономерности продуктивного делового общения. Речевой этикет.

48. Уровни уверенного речевого поведения. Устранение возражений клиента. Технология общения в различных деловых ситуациях. Коммуникативная компетентность и коммуникативные умения. Виды и техники слушания. Деловая беседа как основная форма делового общения, ее закономерности. Психология презентации туристического продукта.

49. Понятие массовой коммуникации. Функции массовой коммуникации. Понятие метакоммуникации. Характеристика личности как объекта коммуникативного воздействия. Факторы, обуславливающие поведение человека (по Л. Смайсу).

50. Техники манипулирования общественным и индивидуальным сознанием средствами массовой информации (СМИ). Характеристика мифов как предпосылок для манипулятивного воздействия. Виды мифов. Способы воздействия на аудиторию. Пропаганда как вид массовой коммуникации. Стереотипы и слухи в массовой коммуникации.

Рассмотрены на заседании кафедры

Протокол № 1 от 01.09.2026