

# Профессиональная этика и психология в общественном питании

# Задачи предмета:

- определение наиболее эффективных методов и путей улучшения и оздоровления условий труда на предприятиях общественного питания;
- рациональная организация обслуживания потребителей; взаимоотношения людей в процессе их трудовой деятельности (психологический микроклимат в коллективе);
- организация трудового процесса работника общественного питания ( повара, официанта бармена ) и пути снижения утомляемости.

# Знания:

- что такое познавательные процессы (ощущения, восприятие, память, мышление, воображение), с помощью которых человек познает мир и самого себя; *внимание* (без него не может протекать ни один познавательный процесс, поскольку оно позволяет сосредоточиться на чем либо); *чувства и эмоции*, которые отражают переживание человеком своего отношения к явлениям окружающего мира; *воля*, обеспечивающая сознательную регуляцию поведения; *темперамент, характер и способности человека*;
- об этике, этикете и их назначении в профессиональной деятельности, поскольку культура обслуживания помогает сохранить преданность клиентов и посетителей;
- о вербальных и невербальных средствах общения – культуре речи, ее значении в обслуживании посетителя;

# Умения

- устанавливать контакты с посетителями;
- понимать индивидуальность и многообразие клиентов;
- проявлять доброжелательность, искреннее и заинтересованное отношение к посетителям, основанное на соблюдении норм этики и этикета;
- использовать свой потенциал, познавая собственные возможности, способности и личностные качества.

# Раздел 1: Психические процессы и состояния



# Понятие о психологии как науке

- **Психология** — наука, изучающая психику, внутренний мир человека.
- **Психика человека** — это психическое отражение реальной действительности, т. е. образов окружающей среды, чувств и мыслей, потребностей, поступков, жестов, мимики.
- **Психическое отражение** — это сложный, активный процесс. В ходе его внешние воздействия окружающего мира преломляются через внутренний духовный мир. Каждый человек по-своему воспринимает окружающую действительность, в результате чего у него возникают отраженные психические образы.



# Психические явления

Психические явления – это любые проявления психики человека.

Все психические явления делятся на три категории

- Психические процессы
- Психические состояния
- Психические свойства



# Понятие психических процессов

- Психические процессы- наиболее быстрые, кратковременные психические явления. Они являются откликом на актуальные события.
- Психические процессы тесно взаимосвязаны и сливаются в один процесс психики.
- Взаимосвязь психических процессов заключается в том, что восприятие невозможно без ощущений, память без восприятия а внимание без мышления.
- К психическим процессам относятся: ощущение, восприятие, внимание, память, мышление, речь, воображение.



# Ощущение

Ощущение- это отражение свойств внешней среды возникающее под влиянием действия разных стимулов на органы чувств.

Чарльз Шеррингтон выделил три типа ощущений:

1. Интероцептивные – отражают состояние внутренних органов (голод, жажда, боль). Рецепторы находятся в сердце, стенках желудка, кровеносных сосудов.
2. Проприоцептивные – рецепторы в мышцах и сухожилиях. Отражают движения человека (кинестезические) и состояние равновесия.
3. Экстероцептивные. Рецепторы находятся на поверхности тела и связывают с внешней средой. К ним относятся пять органов чувств

# Дистантные и контактные ощущения

- К дистантным ощущениям относятся зрение, слух, обоняние.
- К контактным вкус, осязание, боль, температурные и органические ощущения (от внутренних органов) и двигательные. Также вестибулярные и вибрационные.



# Восприятие

Восприятие – процессы приема и переработки информации с целью создания целостного субъективного образа объекта на основе ощущений.

Восприятие включает ощущения и их осмысление. Восприятие формирует образ из разных ощущений, например образ чашки кофе может включать ее вид, запах кофе и его вкус.



# Внутренние факторы восприятия

- Опыт – восприятие в соответствии с прошлым опытом.
- Потребности – влияет то, в чем нуждается человек.
- Я-концепция. Восприятие мира группируется вокруг восприятия себя.
- Установка восприятия. Видим то, что ожидали и готовы увидеть. Эффект сладкой каши.
- Личностные особенности. Оптимизм формирует позитивные черты образа.

# Внимание

Внимание - избирательная направленность восприятия на определенный объект.

Внимание возникает при наличии заинтересованности в чем-то, отражает направленность потребностей личности.

Описывается направленностью и сосредоточенностью. Сосредоточенность означает сконцентрированность восприятия и его отвлеченность от других объектов или свойств.

# Свойства внимания

- Переключаемость – сознательный полный перенос внимания с одного объекта на другой
- Объем – количество охватываемых одновременно объектов
- Устойчивость – способность удерживать концентрацию в течение определенного времени
- Концентрация – способность произвольно направлять внимание на определенный объект





# Виды внимания

- Непроизвольное внимание – возникает независимо от воли человека.
- Произвольное – связано с волевым усилием и сопровождается напряжением.
- Постпроизвольное – основано на сознательном выборе объекта и связано с наличием интереса.

Внимание формирует фигуру и фон. На рисунке можно увидеть как девушку так и череп.



# Память

Память – психическая функция обеспечивающая сохранение и воспроизведение информации об окружающей среде.



# Классификация памяти

По содержанию память делится на:

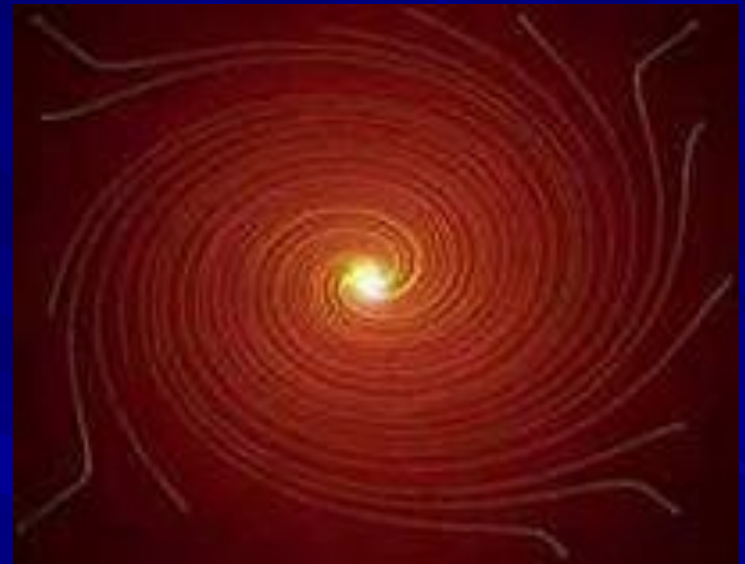
- Сенсорную,
- Образную,
- Словесно-логическую,
- Эмоциональную.

По длительности выделяют:

- Кратковременную
- Долговременную память.

# Законы памяти

- Закон повторения
- Закон осмысленности
- Закон края
- Закон установки
- Закон незавершенности
- Закон действия
- Закон оптимальной длины ряда
- Закон контекста
- Закон торможения
- Закон интереса



# Кратковременная и долговременная память

- Кратковременная память позволяет сохранить информацию без повторения в течение нескольких минут
- Джордж Миллер провел эксперименты и установил что в кратковременной памяти остается в среднем  $7 \pm 2$  элементов. Сегодня чаще называют объем 4-5 элементов.
- Эффект группировки – емкость памяти повышается, если группировать объекты по смыслу по три.
- «Кривая Эббингауза» - чем больше промежуток времени, тем меньший объем информации сохраняется.

# Мышление

- Мышление – высшая ступень познания, отражения. В его ходе человек постигает те свойства, связи и отношения объектов, которые не могут быть восприняты непосредственно. Мышление использует как накопление информации, так и ее осмысление через суждения и умозаключения.





# Уровни мышления

- Наглядно-действенное. Сенсомоторный интеллект по Пиаже. Мысль неотделима от действия. Проявляется у детей от 1 до 3 лет.
- Конкретно-образное. Связано с формированием образов конкретных предметов и возможностью оперирования с образами отдельно от предметов. Формируется с 3 лет.
- Абстрактно-логическое. Способность к формированию абстрактных (обобщенных) понятий и формирование гипотетических конструкторов. Появляется с 7 лет и полностью развивается к 15-16 годам.

# Операции мышления

- Сравнение – установление сходства и различия
- Анализ – разделение предмета на части, для изучения его свойств и структуры.
- Синтез – способ собрать целое из частей или явлений.
- Абстрагирование – отвлечение от несущественных свойств предметов и создание обобщенных понятий отражающих важные свойства. Конкретное понятие это категория предметов. Абстрактные понятия отражают свойства, например «мудрость».
- Конкретизация – выделение частного из общего. Например из понятия человек – мужчина и женщина.
- Идеализация – выделение какого то свойства предмета и доведение его до полноты, до максимума.

# Операции мышления

- Гипотеза
- Индукция – восхождение в процессе мышления от частного к общему.
- Дедукция – движение с помощью умозаключений от общего к частному.
- Классификация
- Обобщение

# Стадии творческого мышления

Грэм Уоллес выделил  
стадии творческого  
мышления.

1. Накопление информации
2. Инкубация
3. Инсайт
4. Проверка.



# Речь

- Речь – это способ общения людей с использованием языковых конструкций.
- Предполагает формулирование мыслей языковыми средствами и их понимание.
- Словесный знак имеет значение – связь с объективно существующими объектами и их свойствами.
- Личностный смысл- субъективное переживание содержания слова.



# Речь

- И. П. Павлов считал что только речевая деятельность дает возможность для человека отвлечения от действительности и обобщения, что является особенностью человеческого мышления.
- Язык служит средством сохранения общественного опыта, средством общения и интеллектуальным орудием мышления.



# Воображение

- Способность создавать образы и понятия и манипулировать ими. От него зависит моделирование, планирование и игра.



# Воображение

Воображение делится на:

- Репродуктивное (воспроизведение реальности)
- Продуктивное (творческое); с относительной и абсолютной новизной образов.

Операции воображения:

- Агглютинация – создание целого из частей разных объектов.
- Гиперболизация – увеличение масштаба.
- Литолизация – уменьшение.
- Типизация – выделение черт сходства.  
Повторяющихся в разных явлениях

# Представление

Представление – процесс мысленного воссоздания образов предметов и явлений, которые в данный момент не воздействуют на органы чувств.

Так же именуют сам мысленный образ.

Представление можно определить как наглядный образ предмета или явления, представленный перед мысленным взором человека.



# Представление

Представления на основе восприятия. Таким представления могут быть близки к наглядным образам и иметь разные степени обобщенности. Из них складывается образ мира человека.

Представления на основе мышления являются абстрактными и имеют мало конкретных черт.

Представления могут формироваться на основе воображения и являться продуктом творчества.