

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 10.10.2024

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тюменский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Специальность **43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**

Тольятти 2024

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения и конфликтология общения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100

Разработчик РПД:

Грашина О.В.

(ФИО)

Преподаватель Колледжа креативных индустрий и
предпринимательства

(должность, ученая степень, ученое звание)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по образовательной программе 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол от « 22 » 11 2024 № 3

Председатель ПЦК Емелина И.А. преподаватель Колледжа креативных индустрий и
предпринимательства

(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- приемы саморегуляции в процессе общения

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология общения» относится к общепрофессиональному циклу дисциплин основной профессиональной образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **36 часов**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Общая трудоёмкость дисциплины	36
Объём работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	36
лекции	18
лабораторные работы	
практические занятия	16
курсовое проектирование (консультации)	
Самостоятельная работа	
Контроль (часы на дифференцированный зачет)	2
Консультация перед экзаменом	
Промежуточная аттестация	Контрольная работа

2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
4 семестр						
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 1.3	Тема 1. Общение – основа человеческого бытия <i>Содержание темы:</i> 1. Роль общения в профессиональной деятельности человека 2. Взаимосвязь общения и деятельности; 3. Цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; 4. Виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении 5. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль 6. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения 7. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания Реферат
	Практическое занятие № 1. Общение – основа человеческого бытия			2		
	Самостоятельная работа обучающихся , в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				-	
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 1.3	Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга <i>Содержание темы:</i> 1. Понятие социальной перцепции. 2. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. 3. Искажения в процессе восприятия. 4. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. 5. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	3				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания
	Практическое занятие № 2. Общение как восприятие людьми друг друга			2		
	Самостоятельная работа обучающихся , в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				-	
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 1.3	Тема 3. Общение как взаимодействие <i>Содержание темы:</i> 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. 2. Ориентация на понимание и ориентация на контроль 3. Взаимодействие как организация совместной деятельности. 4. Техники и приемы общения, правила	3				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	слушания, ведение беседы, убеждения					
	Практическое занятие № 3. Общение как взаимодействие			3		
	Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				-	
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 1.3	Тема 4. Общение как обмен информацией <i>Содержание темы:</i> 1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. 2. Невербальная коммуникация 3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. 4. Толерантность как средство повышения эффективности общения. 5. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	3				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания
	Практическое занятие № 4. Общение как обмен информацией			3		
	Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме, изучения нормативных документов				-	
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 1.3	Тема 5. Формы делового общения и их характеристики <i>Содержание темы:</i> 1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. 3. Аргументация. 4. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	3				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания Реферат
	Практическое занятие № 5. Формы делового общения и их характеристики			3		
	Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме, изучения нормативных документов				-	
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 1.3	Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция <i>Содержание темы:</i> 1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов 2. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов 3. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. 4. Правила поведения в конфликтах.	4				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания Реферат

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения					
	Практическое занятие № 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция			3		
	Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				-	
	ИТОГО за 4 семестр	18	-	16	-	

**2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости
(технологическая карта для студентов очной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Устный/письменный опрос	6	5	30
Выполнение практического задания	6	5	30
Реферат	3	10	30
Дополнительные баллы за своевременное и аккуратное выполнение заданий	1	10	10
		Итого по дисциплине	100 баллов

2.4. Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Контрольная работа (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования)	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- разбор конкретных ситуаций.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

3.3. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы

Не предусмотрено учебным планом

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учеб. пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. - 2-е изд. - Документ read. - Москва [и др.] : Инфра-Инженерия, 2023. - 232 с. - Крат. слов. терминов. - URL: <https://znanium.ru/read?id=433038> (дата обращения: 29.02.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9729-1528-6. - Текст : электронный.
2. Гарькуша, О. Н. Профессиональное общение : учеб. пособие для сред. проф. образования / О. Н. Гарькуша. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2021. - 110 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=398586> (дата обращения: 15.07.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01311-3. - 978-5-16-100269-8. - Текст : электронный.
3. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие для сред. проф. образования по группе специальностей "Образование и пед. науки" / Н. С. Ефимова. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2025. - 192 с. : ил. - (Среднее профессиональное образование). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=455357> (дата обращения: 11.04.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-58199-0693-4. - 978-5-16-105933-3. - Текст : электронный.
4. Измайлова, М. А. Деловое общение : учеб. пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2021. - 252 с. - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=370986> (дата обращения: 24.03.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04151-8. - Текст : электронный.
5. Козырев, Г. И. Конфликтология : учеб. для вузов по направлениям подгот. 38.03.01 "Экономика", 38.03.03 "Упр. персоналом", 41.03.06 "Публ. политика и соц. науки" (квалификация (степень) "бакалавр") / Г. И. Козырев. - 3-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2023. - 289 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Слов. основ. терминов и понятий. - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=421385> (дата обращения: 20.03.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0934-8. - 978-5-16-110534-4. - Текст : электронный.
6. Конфликтология: учеб. для вузов по направлениям подгот. 38.03.02 "Менеджмент", 39.03.03 "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 301 с. - (Высшее образование). - Прил. - Крат. терминолог. слов. - URL: <https://znanium.ru/read?id=429969> (дата обращения: 10.04.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-100128-8. - 220159. - Текст : электронный.
7. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. П. Кошечая, А. А. Канке. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2024. - 304 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=431561> (дата обращения: 18.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0739-9. - 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный.
8. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. "Конфликтология", "Менеджмент", "Упр. персоналом" и "Гос. и муницип. упр." (квалификация (степень) "бакалавр") / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - 5-е изд. стер. - Москва : Дашков и К, 2023. - 236 с. : табл. - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=431686> (дата обращения: 27.02.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05310-8. - Текст : электронный.
9. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. - Изд. 5-е, стер. - Документ read. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2024. - 223 с. - URL:

<https://reader.lanbook.com/book/370235> (дата обращения: 29.02.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-507-47424-0. - Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Дмитриев, А. В. Конфликтология : учеб. для вузов / А. В. Дмитриев. - 4-е изд., перераб. - Документ read. - Москва : Альфа-М [и др.], 2023. - 336 с. - Прил. - Терминол. слов. - URL: <https://znanium.ru/read?id=422734> (дата обращения: 20.03.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-98281-350-3. - 978-5-16-110209-1. - Текст : электронный.

2. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации : учебник для бакалавриата / Е. Е. Жукова, Т. В. Суворова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 323 с. - (Высшее образование). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=435572> (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-109565-2. - Текст : электронный.

3. Крысько, В. Г. Социальная психология. Курс лекций : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 44.03.02 "Психолого-пед. образование" / В. Г. Крысько. - 4-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2024. - 256 с. : табл. - URL: <https://znanium.com/read?id=431370> (дата обращения: 06.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-101523-0. - Текст : электронный.

4. Социальная психология : учеб. пособие для вузов по направлениям и специальностям психологии / А. А. Грачев, Т. П. Емельянова, А. Л. Журавлев [и др.] ; под общ. ред. А. Л. Журавлева. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ФОРУМ, 2023. - 496 с. - (Высшее образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=430998> (дата обращения: 31.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-108678-0. - Текст : электронный.

4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
3. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.
4. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. - Загл. с экрана.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл. с экрана.
6. Polpred.com. Обзор СМИ. Полнотекстовая, многоотраслевая база данных (БД) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://polpred.com/>. - Загл. с экрана.
7. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. - Загл. с экрана.
8. Официальная статистика. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.gks.ru/> - Загл. с экрана.

4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Практические занятия. Для проведения практических занятий используется учебная аудитория, укомплектованная мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (переносной набор демонстрационного оборудования (проектор, экран, /ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются: компьютерные классы университета; библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационнотелекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

К предметным результатам освоения дисциплины дополнительно относятся:

- 1) для слепых, слабовидящих обучающихся:
 - сформированность навыков письма на брайлевской печатной машинке;
- 2) для глухих, слабослышащих, позднооглохших обучающихся:
 - сформированность и развитие основных видов речевой деятельности обучающихся - слухозрительного восприятия (с использованием слуховых аппаратов и (или) кохлеарных имплантов), говорения, чтения, письма;
- 3) для обучающихся с расстройствами аутистического спектра:
 - овладение основными стилистическими ресурсами лексики и фразеологии языка, основными нормами литературного языка, нормами речевого этикета; приобретение опыта их использования в речевой и альтернативной коммуникативной практике при создании устных, письменных, альтернативных высказываний; стремление к возможности выразить собственные мысли и чувства, обозначить собственную позицию.

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Тема 1. Общение – основа человеческого бытия

Цель занятия: закрепить знания расширить знания в области делового общения и культуры, профессиональной психологии

Задание №1. Письменно ответить на вопросы:

1. Какие выделяют виды и средства общения?
2. Приведите примеры техники и приемов общения.
3. Какие существуют правила слушания, ведение беседы, убеждения?
4. Какие факторы, оказывают влияние на восприятие?
5. В чем суть искажения в процессе восприятия?
6. Как влияет имидж человека на его восприятие?

Задание №2. Определите, какие свойства и функции общения можно использовать в следующих ситуациях:

1. Длительно воздействующий неприятный запах перестает ощущаться.
2. После погружения руки в холодную воду предмет, нагретый до комнатной температуры, кажется теплым, хотя он холоднее температуры
3. Слепоглухая О. Скороходова вспоминала, что когда она жила в интернате, то по запаху легко определяла обладателя каждого полотенца.
4. После громкой музыки на дискотеке молодому человеку все остальные звуки кажутся тихими.
5. Автослесарь по звуку работающего мотора автомобиля определяет характер поломки.
6. Температура помещений, стены которых окрашены в синие тона, воспринимается на три-пять градусов ниже, чем она есть на самом деле.
7. «Какой у вас желтый и рассыпчатый голос», - сказал однажды известный мнемонист Ш. беседовавшему с ним Л.С. Выготскому.
8. Психофизиолог Г. Фехнер воспринимал звук «е» как желтый, «а» как белый, «у» как черный; звук трубы он ощущал как красный цвет, звук флейты - синий.

Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга

Цель занятия: закрепить знания о социальной перцепции, факторах, оказывающих влияние на восприятие, вызывающих искажения в процессе восприятия, психологических механизмах восприятия; сформировать умения диагностики и коррекции результатов, мешающих эффективному общению

Задание.

1. Провести самодиагностику по теме «Общение». Диагностический инструментарий:
 - «Коммуникативные и организаторские способности».
 - «Ваш стиль делового общения».
 - «Ваши эмпатические способности».
2. Провести самоанализ результатов тестирования.
3. Составить план действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

Тема 3. Общение как взаимодействие

Цель занятия: закрепить знания о типах взаимодействия: кооперация и конкуренция, техниках и приемах общения, правилах слушания, ведения беседы, убеждения

Ситуация 1. Человек обвиняет другого в чём-то, в чём тот на самом деле не виноват. Однако второй не может доказать свою невиновность и краснеет. «Ага, честный человек не покраснеет, когда его ругают, значит ты виноват!».

Вопрос: в чём ошибка и какова её причина?

Эталон ответа:

Это распространённое заблуждение. Некоторые люди считают, что другие будут вести себя точно так же как они в похожих ситуациях. Если, например, человек склонен оправдываться и что-то доказывать заблуждающемуся оппоненту, то он считает, что так же должны делать и другие на его месте. Здесь же присутствует и другая логическая ошибка: преждевременный вывод (на основе недостаточного набора данных).

Ситуация 2. Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Вопросы:

Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Характеристика общения?

Эталон ответов:

1) Согласно концепции В.В.Латынова используется доминирующий–недружелюбный стиль общения;

2) Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности.

Ситуация 3. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, ко с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей.

Вопросы: Где величина межличностной дистанции длиннее, где короче и почему? Какие приемы сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Перечислите факторы, влияющие на выбор дистанции в процессе общения.

Эталон ответов:

В мегаполисе межличностная дистанция ближе, в отличие от жителей деревень и окраин. Межличностное пространство - это субъективный критерий эмоциональной близости людей. Чем ближе отношения, тем меньше расстояние. Выбор оптимальной дистанции в процессе общения зависит от следующих показателей: от возраста, от пола, от статуса, от психологических особенностей, от национальности, от степени знакомства. Отрицательно сказывается на общении как чрезмерно близкое, так и чрезмерно удаленное расположение. Если большая дистанция, то человек может воспринять, что он неприятен партнеру, или же он может посчитать партнера высокомерным.

Ситуация 4. Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательна.

Вопросы: Как называется этот эффект? О какой стороне общения здесь идет речь? Как можно избежать его?

Эталон ответа:

Эффект первичности – влияние впервые воспринятой информации на всю последующую, этим объясняется важность первого впечатления. Данный эффект характерен для восприятия незнакомых людей. Речь идет о перцептивной стороне общения, в процессе которой

осуществляется восприятие и понимание партнера по общению. Необходимо стремиться к объективному анализу поведения и личности другого человека в различных ситуациях.

Тема 4. Общение как обмен информацией

Цель занятия: сформировать умения эффективного использования разных средств передачи информации с целью установления профессионально-деловых коммуникаций.

Ситуация 1. Оратор уделяет внимание только подготовке материала. Затем он выходит и начинает озвучивать его, не обращая внимания на настроение аудитории. Его речи тоже лишена эмоционального посыла. Она написана сухо, информативно и рассчитана на интеллектуальное восприятие.

Вопрос: Изучите представленную ситуацию и сформулируйте допущенные оратором ошибки. Как надо изменить выступление, чтобы сделать его успешным.

Эталон ответа:

Оратор не устанавливает связь с аудиторией. Чтобы не допустить этой ошибки, следует обращать внимание на настроение аудитории и стараться вызвать эмоциональный отклик. Выбирать простые слова и фразы, которые вызовут немедленную реакцию.

Ситуация 2. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Вопрос: Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Эталон ответов:

В примере имеет место явное расхождение вербальной и невербальной информации, в этом случае надо полагаться на невербальную информацию. В данном примере жесты политического деятеля свидетельствуют об отсутствии того, что заявляется.

Ситуация 3. «Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

1. расстегнут пиджак;
2. руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
3. сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;
4. голова слегка наклонена набок;
5. медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
6. прикрывает рот рукой во время своего высказывания;
7. прикрывает рот во время слушания;
8. старается не смотреть на Вас.

Эталон ответа:

1. Открытость, дружеское расположение
2. Защита, оборона.
3. Заинтересованность
4. Внимательное слушание
5. Желание выиграть время, подготовка к решительному сопротивлению
6. Обман
7. Сомнение, недоверие к говорящему
8. Скрытность, утаивание своей позиции

Ситуация 4. В одной из популярных песен содержится призыв: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. Дайте название речевой системы, описывающую включение в речь пауз.
2. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай - может пропасть правда, - говори реже». Какова функция пауз в этом случае?

3. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая боится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом». Какова функция паузы в этом случае?

Эталон ответов:

1. Экстралингвистическая система.
2. Функция пауз в этом случае служит примером, который показывает молодой громкоголосой дебютантке, что отнюдь не громкость способствует понятливости речи, а правильно подобранный темп и уместные паузы.
3. Пауза в данном случае будет не правильно понята адресатом, так как она вносит не уверенность в разговор.

Тема 5. Формы делового общения и их характеристики

Цель занятия: сформировать навыки корректного ведения диспута; развитие навыков публичного выступления, умения аргументировать и убеждать.

Задание 1. Представьте себя в должности руководителя, оцените ситуацию. Сотрудник вашей организации взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 2 Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 3 Проанализируйте, какой стиль слушания - мужской или женский - вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 4. Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем - примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Цель занятия: закрепить знания в области конфликтологии; сформировать умения и навыки предупреждения и разрешения конфликтов с коллегами, другими работниками туризма и гостеприимства и потребителями; сформировать навыки правильной интерпретация и анализа результатов мешающих эффективному общению

Задание №1. 1. Пройти тестирования. Инструменты:

Тест: «Твоя конфликтность»;

«Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса.

2. Провести анализ своего поведения на основании результатов диагностики.
3. Провести анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации

Задание №2. Проанализируйте ситуации, представленные ниже, разработайте механизм критики для каждой ситуации, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Типовые вопросы (задания) для устного / письменного опроса

Тема 1. Общение – основа человеческого бытия

1. Что понимают под общением?
2. Каково значение общения для осуществления профессиональной деятельности?
3. Какова структура общения?
4. В раскрывается содержание, цели и виды общения?
5. Назовите и дайте характеристику понятия «стороны общения».
6. Назовите и дайте характеристику средствам общения.
7. Назовите и дайте характеристику функциям общения.
8. Что такое речь как ведущее средство общения?
9. Назовите и дайте характеристику этапам формирования речи. Виды речи.
10. Назовите и дайте характеристику видов коммуникативных барьеров.

Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга

1. Преодоление коммуникативных барьеров в общении.
2. Невербальные средства общения.
3. Значение невербальных средств для использования в деловом
4. Разделы психологии, изучающие невербальные средства
5. Что изучает раздел психологии общения кинесика.
6. Что изучают разделы психологии общения экстралингвистика и паралингвистика.
7. Что изучает раздел психологии общения такесика.
8. Что изучает раздел психологии общения проксемика.
9. Мимика и пантомимика как средство общения.
10. Позы и жесты в общении

Тема 3. Общение как взаимодействие

1. Стили взаимодействия в деловом общении.
2. Позиция в общении (закрытая и открытая).
3. Стратегии «контроллера» и «понимателя».
4. Типы социальных ролей.
5. Ролевое общение.
6. Определение стиля взаимодействия.
7. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия.
8. Использование различных механизмов взаимопонимания в общении.
9. Понятие об «аттракции», ее влияние на процесс общения.
10. Основные правила взаимодействия в общении.

Тема 4. Общение как обмен информацией

1. Этапы взаимодействия в общении.
2. Ведение дискуссии.
3. Социальное восприятие.
4. Стереотипы в общении.
5. Механизмы восприятия знакомых людей.
6. Психологические закономерности восприятия незнакомых
7. Эффекты социального восприятия. Ошибки восприятия.
8. Открытые и закрытые «пространства» личности – модель «Окно
9. Эффективное общение.
10. Приемы повышения эффективности общения.

Тема 5. Формы делового общения и их характеристики

1. Правила и приемы делового общения.
2. Ведение телефонных переговоров.
3. Правила ведения беседы с клиентом.
4. Прохождение собеседования, особенности и приемы.
5. Манипулятивное общение.
6. Способы защиты от манипулятора.
7. Индивидуально-психологические качества личности. Их влияние
8. на особенности общения
9. Экстра- и интроверсия их влияние на особенности общения.
10. Темперамент и особенности общения.
11. Характер и особенности общения.
12. Этика общения и культура общения.
13. Этические принципы общения.
14. Саморегуляция поведения в процессе общения.

Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

1. Понятие конфликта. Типы конфликта.
2. Формула конфликта. Структура конфликта.
3. Возникновение и развитие конфликта.
4. Конфликтогены. Эскалация конфликтогенов.
5. Типы конфликтогенов.

6. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
7. Правила поведения в конфликте и его разрешение.

Темы докладов и рефератов

Тема 1. Общение – основа человеческого бытия

1. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
2. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения.
3. Роли и ролевые ожидания в общении.
4. Виды социальных взаимодействий.
5. Механизмы взаимопонимания в общении.
6. Взаимосвязь общения и деятельности.
7. Цели, функции, виды и уровни общения.
8. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
9. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения.
10. Структура и средства общения.

Тема 5. Формы делового общения и их характеристики

1. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.
2. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
3. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
4. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
5. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
6. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
7. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
8. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация.
9. Коммуникативные барьеры.
10. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей.
11. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
12. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых
13. Дискуссий и публичных выступлений. Правила аргументации.

Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

1. Понятие конфликта и его структура.
2. Невербальное проявление конфликта.
3. Стратегия разрешения конфликтов.
4. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
5. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
6. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
7. Правила поведения в конфликтах.
8. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
9. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.
10. Приемы саморегуляции в процессе общения.

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: контрольная работа (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Контрольная работа проводится для закрепления полученных знаний и направлена на расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении ОП 08 «Психология делового общения» обучающимися по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», для промежуточной аттестации.

Содержание контрольной работы соответствует требованиям рабочей программы дисциплины требованиям, изложенным в ФГОС СПО по специальности.

Цель контрольной работы состоит в установлении уровня подготовки студента к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Контрольная работа состоит из ответов на вопросы открытого типа по темам дисциплины

Перечень вопросов и заданий для подготовки к контрольной работе ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Дайте определение понятию «общение». Какие формы и виды общения вы знаете?
2. В чем суть компетентностного подхода к обучению общению?
3. Чем различаются формальное и неформальное общение?
4. Назовите функции, которые проявляются в общении.
5. Каковы модели общения и их предназначение?
6. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?
7. В чем особенности научного стиля общения?
8. В чем особенности делового стиля общения?
9. Какова специфика публицистического стиля общения?
10. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
11. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения
12. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?
13. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
14. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
15. Что такое «эффект ореола» и «каузальная атрибуция»?
16. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
17. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении?
18. Какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?
19. В чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолевать?
20. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
21. Каковы ключи доступа в сенсорные каналы и виды подстройки?
22. Каков механизм формирования профессионального имиджа?
23. Что такое самопрезентация и самомаркетинг и каковы техники их осуществления?
24. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
25. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
26. Сколько типов взаимовлияний существует?
27. Выделите ключевые слова в определении «межличностные отношения».

28. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты.
29. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
30. Для достижения каких целей в деловом общении нужна фасцинация и в чем ее отличие?
31. Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?
32. Каковы признаки совместимости и срабатываемости деловых партнеров?
33. Как проявляется конкуренция?
34. Чем отличается групповая работа от работы «командной»?
35. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?
36. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
37. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
38. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
39. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
40. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?
41. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?
42. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
43. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?
44. Какие техники ответов на вопросы вы знаете?
45. Чем различаются открытые и закрытые вопросы?
46. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
47. С какой целью необходимо осуществлять перефразирование, в чем его суть?
48. Что означает отражение чувств, почему это важно для обеих сторон?
49. Каковы семь способов задавания вопросов «на понимание»?
50. Почему в процессе взаимодействия возникает неконгруэнтность? Что означает этот термин?
51. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
52. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?
53. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?
54. Какие виды слушания вы знаете?
55. Что представляет собой «умение слушать»?
56. Какие существуют приемы эффективного слушания?
57. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?
58. Каковы составляющие проксемики и какова их роль в деловом взаимодействии?
59. Какие сигналы относятся к паралингвистическим и к экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия?
60. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?
61. Что включает в себя коммуникативная компетентность?
62. Какие виды слушания вы знаете?
63. Перечислите правила эффективного слушания.
64. Что такое эвфемизмы, приведите не менее 5 примеров.
65. Какие виды жестов целесообразно использовать в публичном выступлении и с какой целью?
66. Что такое роль и какие роли используются в групповой работе?
67. Какие ролевые конфликты вы знаете и в чем их причины?
68. Что такое формальное и неформальное лидерство?
69. Назовите факторы, от которых зависит выбор стиля руководства.
70. Что представляет собой психологическая власть, каков ее инструментарий?
71. Как происходит взаимовлияние людей?

72. Какую миссию выполняют в групповой работе позиции? Каковы их виды?
73. Каковы психологические механизмы убеждения, внушения?
74. Каковы психологические механизмы манипулирования?
75. Каковы основные функции и виды деловой беседы?
76. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы.
77. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
78. В чем специфика стадии аргументирования? Как вести себя во время возражений?
79. В чем особенность беседы в системе: директор – учитель, учитель – ученик, учитель – родитель?
80. Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления.
81. В чем отличие самопрезентации и публичной презентации?
82. Какое значение для презентации имеет внешний вид ведущего?
83. Каковы требования к публичной речи?
84. Каковы пять этапов подготовки и произнесения речи?
85. Какие средства речевой выразительности можно использовать в публичной речи?
86. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма?
87. Почему деловые письма следует писать с позиции «ВЫ»?
88. Какими средствами обеспечиваются целостность, ясность, связность и краткость делового письма?
89. Каково содержание понятия «конфликт»?
90. Охарактеризуйте основные виды или типы конфликтов.
91. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
92. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов, какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
93. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?
94. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?
95. В каких ситуациях может оказаться эффективным избегание, как стиль реагирования в конфликтных ситуациях (или приспособление – уступка)?
96. Что такое «алгоритм анализа конфликтной ситуации», какие этапы он включает?
97. Проанализируйте, почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями, гневом и напряженностью?
98. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта?
99. Можно ли использовать толерантность как технологию эффективного поведения в конфликте?
100. В чем сложность стиля «сотрудничество» для анализа и разрешения конфликтной ситуации?

Примерный тест для итогового тестирования ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

- 1) Психология общения– это ...
 - : отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей, включенных в социальные группы, и психологическая характеристика самих этих групп
 - : отрасль, изучающая большие и малые социальные группы
 - : отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей
- 2) Психология – это ...
 - : наука об общих закономерностях эволюции и функционирования психики и психических процессов как жизнедеятельности животных и индивидов человеческого рода

- : наука о душе
- : наука о сознании
- 3) Выберите что относится к основным разделам психологии общения:
 - : психология социальных групп
 - : психология межличностных отношений
 - : юридическая психология
- 4) Методы психологии бывают:
 - : объективные, проверочные, практические
 - : объективные, описательные, практические
 - : объективные, надежные, практические
- 5) К описательным методам относится:
 - : интуиция, самоотчет, эмпатическое слушание и т.д.
 - : психоанализ, статистический анализ, анализ продуктов деятельности
 - : самоотчет, психоанализ, интуиция
- 6) Валидность – это
 - : характеристика качества измерения, которая показывает нестабильный результат
 - : характеристика качества измерения, которая показывает стабильный результат

повторяющийся многократно на массовой выборке людей

 - : адекватность измерения
- 7) Наблюдение – это ...
 - : самый древний и доступный метод исследования
 - : самый распространенный метод исследования
 - : самый главный метод исследования
- 8) Что относится к недостаткам наблюдения:
 - : настроение наблюдателя
 - : пассивность наблюдателя
 - : возможность открыто фиксировать результаты
- 9) Тест – это ...
 - : система заданий, позволяющих измерить уровень развития определенного психического качества личности
 - : система заданий, позволяющих измерить уровень развития интеллекта
 - : система заданий, позволяющих измерить уровень развития мышления
- 10) Виды тестов делятся:
 - : по количеству обследованных
 - : по количеству изучаемых свойств
 - : по количеству проведенных заданий
 - : по способу общения
- 11) Тренинг – это ...
 - : индивидуальная форма терапии
 - : групповая форма терапии
 - : смешанная форма терапии
- 12) По количеству обследованных тесты бывают:
 - : индивидуальные
 - : вербальные
 - : групповые
 - : личностные
- 13) Вопросы бывают:
 - : открытые и закрытые
 - : функциональные и проводные
 - : систематические и не систематические
- 14) Социометрия – это метод ...
 - : используемый для диагностики социальных симпатий
 - : используемый для диагностики социальных антипатий
 - : используемый для диагностики особенностей личности

15) Исчезновение естественности протекания процесса

- : это положительная сторона эксперимента
- : это отрицательная сторона эксперимента
- : это положительная сторона наблюдения

16) Экспериментатор сам создает условия для вызова у испытуемого определенных интересующих его явлений

- : это положительная сторона эксперимента
- : это отрицательная сторона эксперимента
- : это положительная сторона наблюдения

17) Тестирование – это ...

-: это метод во время выполнения, которого испытуемый выполняет определенные действия по заданию исследователя

-: это метод во время выполнения, которого испытуемый показывает определенный уровень знаний

- : специальная система стабилизации личности

18) Анализ продуктов деятельности относится к :

- : проективным тестам
- : вспомогательным методам
- : описательным методам

19) Исключите лишнее (инстинкты):

- : генофильный
- : исследовательский
- : либертофильный
- : характерный

20) Склонность организационных задач, приоритет служебного роста над материальными благами, приоритет общества над частными интересами – определите вид инстинкта:

- : эгофильный
- : альтруистический
- : доминантный

21) Выберите что относится к типам межличностного общения:

- : императивное общение
- : манипулятивное общение
- : побудительное общение

22) Функции общения бывают:

- : прагматическая
- : формирующая
- : подтверждение
- : восприятие

23) В чем заключается сигнификативная функция речи?

- : в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
- : в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

-: в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов

24) В чем заключается коммуникативная функция речи?

- : в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- : в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

-: в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

25) В чем заключается такая функция речи, как обобщение?

- : в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

- : в обозначении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- : в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

АННОТАЦИЯ

ОП.08 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология общения» относится к общепрофессиональному циклу дисциплин основной профессиональной образовательной программы.

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- приемы саморегуляции в процессе общения