

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю
Декан СПФ

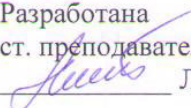

Т.В. Поштарева
«28» октября 2020 г.

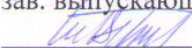



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология делового общения»


Специальность 43.02.10 Туризм
Квалификация выпускника специалист по туризму
Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки – 2020

Разработана
ст. преподаватель кафедры СГД

Л.А. Галаян

Согласована
зав. выпускающей кафедрой

Т.В. Бергун

Рекомендована
на заседании кафедры СГД
от «28» октября 2020 г.
протокол № 3
Зав. кафедрой

Т.В. Поштарева

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии факультета СПФ
от «28» октября 2020 г.
протокол № 2
Председатель УМК

Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2020 г.

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	3
3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	4
5. Содержание и структура дисциплины	4
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Структура дисциплины	5
5.3. Практические занятия и семинары	6
5.4. Лабораторные работы	6
5.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	6
5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины	6
6. Образовательные технологии	7
7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	7
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
8.1. Основная литература	8
8.2. Дополнительная литература	8
8.3. Программное обеспечение	8
8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы	9
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	9
Дополнения и изменения к рабочей программе	

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Психология делового общения» является повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры личности будущих специалистов в сфере туризма и ситуациях профессионального и межличностного взаимодействия.

Задачами дисциплины «Психология делового общения» являются:

- способствовать формированию у будущего специалиста мотивации усвоения знаний в области деловой коммуникации;
- познакомить студентов с классическими и современными концепциями, трактовками коммуникативного процесса;
- познакомить студентов с формами делового общения как искусства принятия взаимовыгодных решений и заключения соглашения;
- обеспечить условия для формирования творческих способностей, оригинальности и импровизации при использовании различных форм делового общения как основы профессионального мастерства специалиста;
- обеспечить условия для овладения коммуникативными техниками на основе знаний индивидуально-психологических особенностей конструктивного, делового и межличностного общения и управления людьми.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Учебная дисциплина «Психология делового общения» относится к обязательной части общепрофессиональных дисциплин основной образовательной программы и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Дисциплина «Психология делового общения» имеет логическую и содержательно-методическую связь со следующими дисциплинами: «Русский язык и культура речи», «Технология и организация турагентской деятельности», «Технология продаж и продвижения турпродукта», «Организация досуга туристов».

Освоение дисциплины «Психология делового общения» как предшествующей необходимо для изучения следующих дисциплин: «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации», «Маркетинговые технологии в туризме», «Технология и организация сопровождения туристов».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций по данной специальности:

а) общих (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

б) профессиональных (ПК):

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

В результате освоения дисциплины «Психология делового общения» студенты должны овладеть *знаниями*:

цели, функции, виды и уровни общения;

роли и ролевые ожидания в общении;

специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;

нормы и правила профессионального поведения и этикета;

механизмы взаимопонимания в общении;

техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

этические принципы общения;

влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

закономерности формирования и развития команды;

умениями:

планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

использовать эффективные приемы управления конфликтами;

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 144 часа

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		3* (COO) 5** (OOO)
Аудиторные занятия (всего)	96	96
в том числе:		
Лекции (Л)	48	48
Практические занятия (ПЗ)	48	48
Семинары (С)		
Самостоятельная работа (всего) (СР)	48	48
в том числе:		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к семинарам и практическим занятиям)	48	48
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	экзамен	экзамен
Общий объем, час	144	144

* на базе среднего общего образования

** на базе основного общего образования

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		4* (COO) 6** (OOO)
Аудиторные занятия (всего)	12	12
в том числе:		
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Семинары (С)		

Самостоятельная работа (всего) (СР)	132	132
в том числе:		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	132	132
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	экзамен	экзамен
Общий объем, час	144	144

* на базе среднего общего образования

** на базе основного общего образования

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
Тема 1.	Цели, функции, виды и уровни общения.	Определение общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Структура общения. Виды общения: по функциям – социально-ориентированное, предметно-ориентированное, лично-ориентированное, по средствам – вербальное и невербальное. Коммуникативный стиль личности. Значение общения. Уровни общения: примитивный, стандартизированный, манипулятивный, игровой, деловой, духовный, конвенциальный.
Тема 2.	Роли и ролевые ожидания в общении.	Понятие о психологической роли. Актуальная психологическая роль и ее разновидности: формальная, внутригрупповая и межличностная. Ролевое поведение в межличностном и профессиональном взаимодействии.
Тема 3.	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.	Понятие делового общения. Виды делового общения по характеру взаимодействия: прямое и косвенное. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, публичные выступления. Деловое общение как искусство принятия взаимовыгодных решений и заключения соглашения. Этапы коммуникативного процесса. Общие принципы установления быстрого контакта.
Тема 4.	Механизмы взаимопонимания в общении.	Понятие социальной перцепции. Формирование первого впечатления. Механизмы социальной перцепции: идентификация, рефлексия, стереотипизация. Эффекты межличностного восприятия. Перцептивный способ общения.
Тема 5.	Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	Модели поведения. Этикет и культура поведения делового человека. Культура общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Шесть основных заповедей делового этикета.
Тема 6.	Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Психологические приемы влияния на партнера. Выслушивание партнера как психологический прием. Законы аргументации и убеждения. Техники ведения беседы.
Тема 7.	Этические принципы общения.	Понятие этики делового общения. Основные принципы этики делового общения между руководителем и подчиненным. Основные принципы этики делового общения между подчиненным и подчиненным.
Тема 8.	Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.	Характер и его природа. Структура характера. Акцентуированные личности. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении. Понятие об индивидуальном стиле общения.
Тема 9.	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Определение понятия конфликта. Причины конфликтов. Типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, межгрупповые конфликты. Позитивные функции конфликта и деструктивные проявления. Основные элементы, критерии конфликта и динамика его развития. Структурные и межличностные способы управления конфликтами. Стратегии конфликтного

		взаимодействия. Правила ведения переговоров.
Тема 10.	Закономерности формирования и развития команды.	Классификация и формирование групп. Психологическая характеристика малых групп. Эффективность работы команды. Положение лидера в команде. Характеристика ролей в команде.

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	Л	ПЗ (С)	ЛР	СР
Тема 1.	Цели, функции, виды и уровни общения.	12	4	4	-	4
Тема 2.	Роли и ролевые ожидания в общении.	14	4	4	-	6
Тема 3.	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.	16	6	6	-	4
Тема 4.	Механизмы взаимопонимания в общении.	14	4	4	-	6
Тема 5.	Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	14	4	4	-	6
Тема 6.	Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	16	6	6	-	4
Тема 7.	Этические принципы общения.	14	4	4	-	6
Тема 8.	Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.	16	6	6	-	4
Тема 9.	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	16	6	6	-	4
Тема 10.	Закономерности формирования и развития команды.	12	4	4	-	4
Общий объем		144	48	48	-	48

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	Л	ПЗ (С)	ЛР	СР
Тема 1.	Цели, функции, виды и уровни общения.	12	2	-	-	10
Тема 2.	Роли и ролевые ожидания в общении.	14	-	2	-	12
Тема 3.	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.	16	2	-	-	14
Тема 4.	Механизмы взаимопонимания в общении.	14	-	2	-	12
Тема 5.	Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	14	-	-	-	14
Тема 6.	Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	16	2	-	-	14
Тема 7.	Этические принципы общения.	14	-	-	-	14
Тема 8.	Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.	16	-	-	-	16
Тема 9.	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	16	-	2	-	14
Тема 10.	Закономерности формирования и развития команды.	12	-	-	-	12
Общий объем		144	6	6	-	132

5.3. Практические занятия и семинары

№ п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1	1	Цели, функции, виды и уровни общения.	4	-

2	2	Роли и ролевые ожидания в общении.	4	2
3	3	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.	6	-
4	4	Механизмы взаимопонимания в общении.	4	2
5	5	Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	4	-
6	6	Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	6	-
7	7	Этические принципы общения.	4	-
8	8	Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.	6	-
9	9	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	6	2
10	10	Закономерности формирования и развития команды.	4	-

5.4. Лабораторные работы не предусмотрены

5.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа) не предусмотрены

5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины

№ раздела (темы)	Темы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	
		ОФО	ЗФО
Тема 1.	Виды общения: по функциям – социально-ориентированное, предметно-ориентированное, личностно-ориентированное, по средствам – вербальное и невербальное. Коммуникативный стиль личности.	4	10
Тема 2.	Ролевое поведение в межличностном и профессиональном взаимодействии.	6	12
Тема 3.	Виды делового общения по характеру взаимодействия: прямое и косвенное. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, публичные выступления.	4	14
Тема 4.	Механизмы социальной перцепции: идентификация, рефлексия, стереотипизация. Эффекты межличностного восприятия.	6	12
Тема 5.	Этикет и культура поведения делового человека. Культура общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией.	6	14
Тема 6.	Выслушивание партнёра как психологический приём. Законы аргументации и убеждения.	4	14
Тема 7.	Основные принципы этики делового общения между подчиненным и подчиненным.	6	14
Тема 8.	Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении. Понятие об индивидуальном стиле общения.	4	16
Тема 9.	Типы конфликтов: внутриличностный, межличностный, межгрупповые конфликты. Стратегии конфликтного взаимодействия. Правила ведения переговоров.	4	14
Тема 10.	Эффективность работы команды. Положение лидера в команде. Характеристика ролей в команде.	4	12

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При чтении лекций по всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

При подготовке студентов применяется самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием информационных справочных систем и Интернет-ресурсов.

Активные и интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые активные и интерактивные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО

Тема 2.	Л	Проблемная лекция по теме «Роли и ролевые ожидания в общении».	2	-
Тема 5.	Л	Проблемная лекция с привлечением видеоматериалов фильма «Деловой и светский этикет».	2	-
Тема 6.	ПЗ	Проблемные задания в микро-группах.	4	-
Тема 7.	ПЗ	Дебаты по теме «Этические принципы делового общения».	4	-
Тема 10.	ПЗ	Проблемные задания в микро-группах.	4	-

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПЗ, ЛР)	Виды работ	Количество часов ОФО	Количество часов ЗФО
Тема 9.	ПЗ	Разработка стратегии поведения в конфликтной ситуации специалиста по туризму.	2	2

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Дисциплина предполагает задания для текущего и промежуточного контроля (КОС по дисциплине «Психология делового общения»). Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов приводится в документе Методические указания к самостоятельной работе.

Образцы тестовых заданий

Тест 1

1. Потребность в общении:
 - врождённая
 - приобретённая
 - биологически обусловленная
 - ни один из ответов неверен
2. Восприятие собеседника через имеющуюся информацию о нём называется эффектом:
 - ореола
 - первичности
 - стереотипа
 - новизны
3. Психологическая роль, которая исполняется при общении с близкими людьми:
 - межличностная
 - формальная
 - внутригрупповая
 - индивидуальная
4. Психологическая позиция «Ребёнка» в общении - это:
 - позиция зависимости, безответственности
 - позиция равноправия, сотрудничества
 - позиция подчинения, влияния, ответственности
 - ни один из ответов неверен
5. Способ убеждения партнёра – это:
 - аттракция
 - апелляция
 - аргументация
 - ассертивность
6. Психологическая роль, которая исполняется при установлении широких социальных контактов:
 - межличностная
 - формальная
 - внутригрупповая
 - индивидуальная
7. Уровень общения, на котором один из собеседников стремится подчинить себе других, называется:
 - игровой
 - манипулятивный

стандартизированный
конвенциональный

8. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

пунктуальности
правильного выбора места проведения беседы
интерьера помещения
установления контакта с партнером
первых фраз во время беседы
использование обращения по имени

все ответы верны
все ответы неверны

9. В основе законов аргументации и убеждения лежит:

принуждение
понимание
заинтересованность

10. Психологические роли, которые исполняют партнёры во время деловых переговоров:

межличностная
формальная
внутригрупповая
индивидуальная

11. Эффективность общения определяется:

правильно выбранной дистанцией
умением владеть эмоциями
интонацией и содержанием речи

все ответы верны

12. Коммуникативные способности:

врожденные
приобретенные
биологически обусловленные
ни один из ответов неверен

Тест 2

1. Механизм социальной перцепции, в основе которого умение поставить себя на место собеседника, называется:

стереотипизацией
идентификацией
рефлексией
каузальной атрибуцией

2. Прекращение общения происходит на этапе:

взаимоинформирования
взаимоотключения
взаимонаправленности
взаимоотражения

3. Уровень общения, на котором происходит обмен духовными ценностями, называется:

игровой
духовный
стандартизированный
конвенциональный

4. Compliment оценивает:

реальные (объективные) достоинства собеседника
незначительное преувеличение достоинств собеседника

5. Публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения – это:

полемика
дебаты
диспут
дискуссия

6. Уровень общения, на котором собеседники стремятся к сотрудничеству, называется:

игровой
деловой
стандартизированный
примитивный

7. В невербальной коммуникации реализуется:

перцептивная функция

- коммуникативная функция
интерактивная функция
ни один из ответов неверен
8. В вербальной коммуникации реализуется:
перцептивная функция
коммуникативная функция
интерактивная функция
ни один из ответов неверен
9. Выбор психологической роли определяется:
социальным положением
поведением человека
ситуацией общения
ни один из ответов неверен
10. Психологическая позиция “Родителя” в общении - это:
позиция зависимости, безответственности
позиция равноправия, сотрудничества
позиция подчинения, влияния, ответственности
ни один из ответов неверен
11. Психологическая позиция “Взрослого” в общении - это:
позиция зависимости, безответственности
позиция равноправия, сотрудничества
позиция подчинения, влияния, ответственности
ни один из ответов неверен
12. Публичный спор, при котором имеется конфронтация, противостояние сторон – это:
полемика
дебаты
диспут
дискуссия

Тест 3

1. Самый результативный уровень общения
игровой
деловой
стандартизированный
примитивный
2. Общение - это
состояние
процесс
свойство
качество
3. Выбор дистанции зависит от:
настроения
характера человека
ситуации общения
ни один из ответов неверен
4. Успех общения достигается, если человек:
имеет желание или цели общения
владеет информацией
имеет навыки общения
все ответы верны
5. Психологическая роль, которая исполняется при общении с коллегами по работе
межличностная
формальная
внутригрупповая
индивидуальная
6. Обмен информацией происходит на этапе:
взаимоинформирования
взаимоотключения
взаимонаправленности
взаимоотражения
7. Какие условия при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
этические нормы и правила
помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия

начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы

все позиции верны

все позиции неверны

8. Аргументы применяют с целью:

защиты своих взглядов и намерений

доказательства своего превосходства

уговоров партнера что-либо сделать

9. Определите последовательность этапов деловой беседы:

аргументирование выдвигаемых положений

начало беседы

принятие решения

завершение беседы

информирование партнёров

10. Для выражения положительного отношения к человеку используются определенные этикетные формы.

Укажите лишнее

Скатертью дорожка

У вас прекрасный вкус

Какой вы добрый человек

Вы такой хороший специалист

11. При разговоре по телефону должны соблюдаться определенные этикетные формулы. Как первый сигнал к разговору НЕ может употребляться выражение:

Это кто?

Вас слушают!

Да!

Алло!

12. В деловом телефонном общении, подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:

«Компания «Спасские ворота», добрый день!»

«Да» «Слушаю вас»

«Говорите»

13. Первый вручает свою визитную карточку...

Старший по должности

Младший по должности

14. Замечание в адрес подчиненного, связанное с неудачно выполненной работой, нужно сделать:

в устной форме наедине с подчиненным

по телефону

в письменной форме

в устной форме в присутствии коллег

15. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Процесс восприятия других людей, социальных групп, больших социальных общностей - это социальная

16. Эффект межличностного восприятия делится на: (несколько ответов)

эффект первого впечатления (установки)

эффект контраста

эффект ореола

эффект повального увлечения

эффект первичности и новизны

эффект стереотипизации

Критерии и шкала оценки

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине:

1. Понятие об общении, его функциях и видах.
2. Структура общения. Функции общения.
3. Виды общения по функциям, их характеристика.
4. Виды общения по средствам, их характеристика.
5. Невербальные особенности в процессе делового общения.
6. Коммуникативная сторона общения. Вербальное общение. Модель эффективной коммуникации.
7. Интерактивная сторона общения.

8. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия в межличностном и деловом общении.
9. Актуальная психологическая роль и ее разновидности.
10. Роль поведение в межличностном и профессиональном взаимодействии.
11. Деловое общение. Формы и виды делового общения.
12. Этапы коммуникативного процесса и их характеристика.
13. Уровни коммуникативного общения и их характеристика.
14. Общие принципы установления быстрого контакта.
15. Нормы и правила а профессионального поведения и этикета.
16. Культура общения по телефону.
17. Механизмы взаимопонимания в общении.
18. Первое впечатление. Эффекты межличностного восприятия.
19. Психологические приёмы влияния на партнёра.
20. Техника и тактика аргументирования. Законы аргументации и убеждения.
21. Этические принципы общения.
22. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.
23. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.
24. Понятие об индивидуальном стиле общения.
25. Понятия конфликта. Причины конфликтов.
26. Типы конфликтов. Их характеристика.
27. Структурные и межличностные способы управления конфликтами.
28. Стратегии конфликтного взаимодействия.
29. Правила ведения переговоров.
30. Закономерности формирования и развития команды.
31. Характеристика ролей в команде.
32. Психологическая характеристика малых групп.
33. Положение лидера в команде.

Критерии оценки промежуточной аттестации (экзамен): отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно

1. При *высоком уровне* студент демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных категорий общения и взаимодействия, специфики делового общения в сфере туризма, ресурсов для эффективного профессионального и межличностного взаимодействия; устанавливает содержательные межпредметные связи. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем делового общения используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный (оценка «отлично»).

2. При *достаточном уровне* студент демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя (оценка «хорошо»).

3. При *удовлетворительном уровне* студент в ответе допускает существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не установлены межпредметные связи; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно (оценка «удовлетворительно»).

При *неудовлетворительном* ответе студент демонстрирует непонимание основных категорий общения и взаимодействия, специфики общения в сфере сервиса; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии (оценка «неудовлетворительно»).

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450947>

2. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805>

8.2. Дополнительная литература

1. Глозман, Ж. М. Психология. Общение и здоровье личности: учебное пособие для вузов / Ж. М. Глозман. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08584-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453404>
2. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения: учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452115>

8.3. Программное обеспечение

Пакет программ MS Office (их аналоги), браузер с возможностью выхода в интернет в режиме on-line.

8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы

1. <http://www.iprbookshop.ru> (Электронно-библиотечная система IPRbooks).
2. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> – Научная электронная библиотека
3. <https://www.yandex.ru/> -Поисковая система Yandex
4. <https://www.rambler.ru/> -Поисковая система Rambler

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекции и практические (семинарские) занятия проводятся в оборудованных аудиториях, с использованием технических средств обучения (проектора, экрана, ноутбука с возможностью выхода в интернет).

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС с учетом рекомендаций ПООП по специальности 43.02.10 Туризм.