

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

Т.В. Поштарева

«25» мая 2021 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Психология делового общения

Специальность: 43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника – специалист по туризму

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2021

Разработана

Ст. преподаватель кафедры СГД

Л.А. Галаян Л.А. Галаян

Согласована

Зав. выпускающей кафедры ИЯТ

Т.В. Вергун Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры

от «25» мая 2021 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой Т.В. Поштарева Т.В. Поштарева

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

от «25» мая 2021 г.

протокол № 9

Председатель УМК

Т.В. Поштарева Т.В. Поштарева

Ставрополь 2021 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, конвенциональный.
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.	<b>12</b>	4	4	-	4
Тема 2.	Роли и ролевые ожидания в общении.	<b>14</b>	4	4	-	6
Тема 3.	Специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта.	<b>16</b>	6	6	-	4
Тема 4.	Механизмы взаимопонимания в общении.	<b>14</b>	4	4	-	6
Тема 5.	Нормы и правила профессионального поведения и этикета.	<b>14</b>	4	4	-	6
Тема 6.	Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	<b>16</b>	6	6	-	4
Тема 7.	Этические принципы общения.	<b>14</b>	4	4	-	6
Тема 8.	Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.	<b>16</b>	6	6	-	4
Тема 9.	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	<b>16</b>	6	6	-	4
Тема 10.	Закономерности формирования и развития команды.	<b>12</b>	4	4	-	4
Общий объем		<b>144</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	-	<b>48</b>

### Заочная форма обучения

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

## 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 поведения 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 профессионального поведения и этикета.
16. Культура общения по телефону.
17. Механизмы взаимопонимания в общении.
18. Первое впечатление. Эффекты межличностного восприятия.
19. Психологические приемы влияния на партнера.
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.