

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

УТВЕРЖДАЮ  
Декан СПФ

«23» мая 2022 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Психология делового общения

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

**Год начала подготовки – 2022**

Разработана  
Ассистент кафедры СГД  
\_\_\_\_\_ З.А. Боташева

Согласована  
Зав. выпускающей кафедрой ИЯТ  
\_\_\_\_\_ Г.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры ИЯТ  
от «23» мая 2021 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Г.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 9  
Председатель УМК \_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь 2022 г.

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| 1. Цели и задачи освоения дисциплины  | 3  |
| 2. Место дисциплины в структуре ОПОП  | 3  |
| 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины  | 3  |
| 4. Объем дисциплины и виды учебной работы   | 4  |
| 5. Содержание и структура дисциплины  | 5  |
| 5.1. Содержание дисциплины  | 5  |
| 5.2. Структура дисциплины   | 6  |
| 5.3. Практические занятия и семинары  | 6  |
| 5.4. Лабораторные работы  | 7  |
| 5.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)  | 7  |
| 5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины   | 7  |
| 6. Образовательные технологии   | 7  |
| 7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы | 8  |
| 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины  | 12 |
| 8.1. Основная литература  | 12 |
| 8.2. Дополнительная литература  | 13 |
| 8.3. Программное обеспечение  | 13 |
| 8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы  | 13 |
| 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины   | 13 |
| 10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья   | 13 |

## **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* (СОО)<br>5** (ООО) |
| 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 (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* (СОО)<br>6** (ООО) |
| 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, личностно-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   | Классификация информирование групп. Психологическая   |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| формирования и развития команды. | 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, посредством – 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

- Потребность в общении:  
врождённая  
приобретённая  
биологически обусловленная  
ни один из ответов неверен
- Восприятие собеседника через имеющуюся информацию о нём называется эффектом:  
ореола  
первичности  
стереотипа  
новизны
- Психологическая роль, которая исполняется при общении с близкими людьми:  
межличностная  
формальная  
внутригрупповая  
индивидуальная
- Психологическая позиция «Ребёнка» в общении - это:  
позиция зависимости, безответственности  
позиция равноправия, сотрудничества  
позиция подчинения, влияния, ответственности  
ни один из ответов неверен
- Способ убеждения партнёра – это:  
аттракция  
апелляция  
аргументация  
ассертивность
- Психологическая роль, которая исполняется при установлении широких социальных контактов:  
межличностная  
формальная  
внутригрупповая  
индивидуальная
- Уровень общения, на котором один из собеседников стремится подчинить себе других, называется:  
игровой  
манипулятивный  
стандартизированный  
конвенциональный
- 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. Ролевое 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 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. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490471>

2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493968>

## 8.2. Дополнительная литература

1. Корнеев, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495606>

2. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494394>

3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493942>

## 8.3. Программное обеспечение

- Microsoft Windows,
- Яндекс 360,
- Google Chrome,
- Яндекс. Браузер.



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

- Научная электронная библиотека «Киберленинка» – <http://cyberleninka.ru/>
- Портал «Психологический навигатор» – <https://psynavigator.ru/>
- Портал психологических знаний – <http://psyjournals.ru/>
- Портал сетевой психологии «Псипортал» – <http://www.psycheya.ru/>
- 1С: Библиотека - <https://www.sksi.ru/environment/eor/library/>
- справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/>
- <https://www.yandex.ru>
- <http://www.rambler.ru>
- База данных психологов, работающих на территории РФ – <http://www.psychology-guide.ru>
- Электронно-библиотечная система «IPRBooks» – <http://www.iprbookshop.ru/>
- Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» – <https://urait.ru/>

## 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 43.02.10Туризм.