

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00

471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Новокузнецкий институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Факультет экономический
Кафедра экономической теории, муниципального управления и сервиса



Рабочая программа дисциплины

Б1.Б.16 Психология делового общения

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Программа подготовки
академический бакалавриат

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная

Год набора 2014

Новокузнецк 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной образовательной программы	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	4
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	4
3.1. Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в часах)	4
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)	5
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)	6
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	12
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	13
6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине.....	13
6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы	13
6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций	22
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	23
а) основная учебная литература:	23
б) дополнительная учебная литература:	23
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	23
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	24
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	24
12. Иные сведения и (или) материалы	25
12.1. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	25
12.2. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	25

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной образовательной программы

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине: Б1.Б.16 Психология делового общения

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: причины и основные характеристики социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; специфику общения в коллективе; принципы толерантности и нормы взаимодействия в коллективе; принципы взаимодействия в коллективе, обеспечивающие эффективность работы.</p> <p>Уметь: учитывать индивидуально-психологические особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия при решении широкого круга задач; диагностировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные проблемы работы в коллективе; устанавливать позитивные отношения во взаимодействии с другими членами коллектива;</p> <p>Владеть: навыками толерантного поведения; навыками регуляции поведения в коллективе; навыками взаимодействия в коллективе в ходе творческого решения профессиональных задач.</p>
ПК-13	способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	<p>Знать: теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;</p> <p>Уметь: анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия туристической индустрии и потребителей (клиентов);</p> <p>Владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; навыками решения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристического продукта.</p>
ПК-4	способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	<p>Знать: особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристической деятельности; технику и технологии делового общения; понятие виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристической деятельности; функции менеджмента, формы управления предприятиями туристической индустрии; виды управленческих решений и методы их</p>

		<p>разработки; основы управления персоналом туристического предприятия.</p> <p>Уметь: планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристической индустрии; составлять договорную документацию для всех контрагентов туристической деятельности.</p> <p>Владеть: основами туроперейтинга и механизмами туристической деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристической деятельности в России и за рубежом.</p>
--	--	---

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Данная дисциплина является дисциплиной базовой части профессионального цикла ФГОС ВПО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Преподавание «Психология делового общения» как вузовской дисциплины предполагает обращение к знаниям и научным понятиям и категориям, освоенным блоках общегуманитарных и естественно-научных дисциплин. Знания и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплины «Психология делового общения», необходимы для освоения других базовых общепрофессиональных дисциплин и вариативных дисциплин, обеспечивающих профильность подготовки бакалавра по профилю «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Дисциплина «Психология делового общения» является предшествующей в изучении всего комплекса дисциплин базового, вариативного и профессионального циклов, а также для прохождения учебных и производственных практик.

Для успешного усвоения дисциплины необходимы знания, полученные в школе при изучении следующих предметов: Психология и педагогика, Иностранный язык, Культурология, Русский язык и культура речи.

Дисциплина (модуль) изучается на 2 курсе в 3 семестре.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных единицы (ЗЕТ), 144 академических часа.

3.1. Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в часах)

Объем дисциплины	Всего часов
	для очной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	72
Аудиторная работа (всего):	72
в т. числе:	
Лекции	36
Семинары, практические занятия	36
Практикумы	
Лабораторные работы	
в т.ч. в активной и интерактивной формах	14

Объём дисциплины	Всего часов
	для очной формы обучения
Внеаудиторная работа (всего):	36
В том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем:	
Курсовое проектирование	
Групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем	
Творческая работа (эссе)	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	36
Вид промежуточной аттестации обучающегося - экзамен	

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

для очной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы	Всего трудоемкость	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости
			Лекции	Практические	Лабораторные		
1. Общение как социально-психологическая проблема							
1.1	Введение в дисциплину "Психология делового общения». Предмет, основные категории и задачи курса	8	2	2		2	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.2	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	8	2	2		2	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.3	Перцептивная сторона делового общения.	8	2	2		2	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.4	Коммуникативная сторона делового общения.	8	2	2		2	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.5	Психологическая культура вербального общения	8	2	2		2	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.6	Невербальные особенности в	16	4	4		4	УО-1, УО-2,

	процессе делового общения						УО-4, ПР-4
1.7	Интерактивная сторона делового общения	8	2	2		2	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2. Деловое общение, его виды и формы.							
2.1.	Деловая беседа как основная форма делового общения	8	2	2		2	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2.2.	Психологические аспекты переговорного процесса.	8	2	2		2	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2.3.	Деловые совещания.	8	2	2		2	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2.4.	Психологические особенности публичного выступления	8	2	2		2	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-1
2.5	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.	8	2	2		2	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-1
3. Затрудненное деловое общение и этика делового общения.							
3.1.	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.	16	4	4		4	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
3.2.	Деловая этика и общие этические принципы делового общения.	8	2	2		2	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
3.3.	Служебные документы в деловом общении.	8	2	2		2	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
3.4.	Имидж как средство делового общения	8	2	2		2	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-1
	Экзамен	36					УО-4
	Итого:	144	36	36		36	

Примечание: собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2), зачет (УО-3), экзамен по дисциплине, модулю (УО-4), тесты (ПР-1), контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6), отчеты по научно-исследовательской работе студентов (НИРС) (ПР-7), программы компьютерного тестирования (ТС-1), учебные задачи (ТС-2), комплексные ситуационные задания (ТС-3).

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1. Общение как социально-психологическая проблема.		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.1	Введение в дисциплину "Психология делового общения». Предмет, основные категории и задачи курса	Степень научной разработанности проблемы. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки. Общение как ведущая деятельность человека. Основные подходы к определению понятия общения в социальной психологии. Функции общения. Виды и типы общения. Структура общения.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.2	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	<p>Основные подходы к определению понятия общения в социальной психологии. Функции общения. Виды и типы общения. Структура общения.</p> <p>Соотношение понятий профессионально и деловое общение. Структура профессионального и делового общения. Функциональная характеристика профессионального и делового общения.</p> <p>Понятие «субъект» и «объект» профессионального общения. Функциональная готовность специалиста к эффективному профессиональному и деловому общению.</p>
1.3	Перцептивная сторона делового общения.	<p>Понятие социальной перцепции в современной психологии. Характеристика процессов восприятия и познания людьми друг друга. Проблема адекватности межличностного познания. Ошибки восприятия. Эффект ореола. Эффект первичности, эффект новизны. Важнейшие детерминанты межличностного восприятия. Основные социальноперцептивные механизмы: подражание и заражение; эмпатия; каузальная атрибуция; идентификация; рефлексия; децентрация; стереотипизация.</p>
1.4	Коммуникативная сторона делового общения.	<p>Понятие коммуникации. Знаки и знаковые системы как средства коммуникации. Структура коммуникативного процесса. Проблема эффективности речевого воздействия. Определение, критерии и детерминанты эффективного речевого воздействия. Коммуникативные «барьеры»: определение, классификация, причины возникновения. Фасцинация: определение, приемы (семантические, акустические).</p>
1.5	Психологическая культура вербального общения	<p>Понятие социальной перцепции в современной психологии. Характеристика процессов восприятия и познания людьми друг друга.</p> <p>Проблема адекватности межличностного познания. Ошибки восприятия. Эффект ореола. Эффект первичности, эффект новизны.</p> <p>Важнейшие детерминанты межличностного восприятия. Основные социально-перцептивные механизмы: подражание и заражение; эмпатия; каузальная атрибуция; идентификация; рефлексия; децентрация; стереотипизация.</p>
1.6	Невербальные особенности в процессе делового общения	<p>Невербальные средства общения: определение, классификация, функции. Обратная связь как компонент коммуникативного процесса. Понятие об обратной связи. Позитивная и негативная обратная связь. Условия эффективной обратной связи. Техники слушанья. Пассивное слушанье. Активное слушанье. Эмпатическое слушанье.</p>
1.7	Интерактивная сторона делового общения	<p>Понятие об интеракции. Этапы межличностного взаимодействия: переключение, установление контакта, поддержание контакта, выход из контакта. Виды взаимодействия в общении: кооперация и конкуренция. Способы воздействия в общении: заражение, внушение, подражание, убеждение. Теория трансактного анализа Э.Берна.</p>
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
1.1	Введение в дисциплину "Психология делового	<p>Семинар:</p> <p>1. Понятие общения в различных науках: социологии, линг-</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
	общения». Предмет, основные категории и задачи курса	<p>вистике, психологии.</p> <p>2. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения».</p> <p>3. Идентификация, стереотипизация, рефлексия в общении.</p> <p>4. Общение как деятельность.</p>
1.2	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	<p>Семинар:</p> <p>1. Основные подходы к определению понятия общение в социальной психологии.</p> <p>2. Функции общения.</p> <p>3. Виды и типы общения.</p> <p>4. Структура общения.</p> <p>5. Соотношение понятий профессионально и деловое общение.</p> <p>6. Структура профессионального и делового общения.</p>
1.3	Перцептивная сторона делового общения.	<p>Семинар:</p> <p>1. Понятие социальной перцепции в современной психологии.</p> <p>2. Характеристика процессов восприятия и познания людьми друг друга.</p> <p>3. Проблема адекватности межличностного познания.</p> <p>4. Ошибки восприятия. Эффект ореола. Эффект первичности, эффект новизны.</p> <p>5. Важнейшие детерминанты межличностного восприятия.</p> <p>6. Основные социально-перцептивные механизмы: подражание и заражение; эмпатия; каузальная атрибуция; идентификация; рефлексия; децентрация; стереотипизация.</p>
1.4	Коммуникативная сторона делового общения.	<p>Семинар:</p> <p>1. Понятие коммуникации.</p> <p>2. Знаки и знаковые системы как средства коммуникации.</p> <p>3. Структура коммуникативного процесса.</p> <p>4. Проблема эффективности речевого воздействия.</p> <p>5. Определение, критерии и детерминанты эффективного речевого воздействия. Коммуникативные «барьеры»: определение, классификация, причины возникновения.</p> <p>6. Фасцинация: определение, приемы (семантические, акустические).</p>
1.5	Психологическая культура вербального общения	<p>Семинар:</p> <p>1. Понятие социальной перцепции в современной психологии. Характеристика процессов восприятия и познания людьми друг друга.</p> <p>2. Проблема адекватности межличностного познания. Ошибки восприятия. Эффект ореола. Эффект первичности, эффект новизны.</p> <p>3. Важнейшие детерминанты межличностного восприятия. Основные социально-перцептивные механизмы: подражание и заражение; эмпатия; каузальная атрибуция; идентификация; рефлексия; децентрация; стереотипизация.</p>
1.6	Невербальные особенности в процессе делового общения	<p>Семинар:</p> <p>1. Невербальные средства общения: определение, классификация, функции.</p> <p>2. Обратная связь как компонент коммуникативного процес-</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		са. Понятие об обратной связи. 3.Позитивная и негативная обратная связь. 4.Условия эффективной обратной связи.
1.7	Интерактивная сторона делового общения	Семинар: 1.Понятие об интеракции. 2.Этапы межличностного взаимодействия: переключение, установление контакта, поддержание контакта, выход из контакта. 3.Виды взаимодействия в общении: кооперация и конкуренция. Способы воздействия в общении: заражение, внушение, подражание, убеждение. Теория трансактного анализа Э.Берна.
2. Деловое общение, его виды и формы.		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
2.1.	Деловая беседа как основная форма делового общения	Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности. Понятие управленческого общения, его структура, функции и виды. Средства управленческого общения. Техника управленческого общения. Социальная перцепция в общении руководителя и подчиненного. Взаимодействие партнеров и психологическое воздействие в управленческом общении.
2.2.	Психологические аспекты переговорного процесса.	Деловые переговоры: определение, виды. Подготовка к переговорам. Порядок и этапы проведения деловых переговоров. Технология ведения переговоров. Приемы и тактики ведения переговоров. Аргументация и контраргументация. Психологические методы воздействия на партнера. Манипуляция в деловом общении. Способы манипуляции и противодействия. Национальные стили ведения переговоров.
2.3.	Деловые совещания.	Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов в ходе делового общения: мотивационно-потребностная, волевая, познавательная сферы личности клиента. Неосознанные регуляторы поведения клиентов в ходе делового общения. Гендерные, этнические, возрастные и характерологические особенности как детерминанты профессионального и делового общения.
2.4.	Психологические особенности публичного выступления	Теоретические основы коммуникационной компетентности службы приема и размещения в гостинице. Коммуникативная культура обслуживания гостей. Словарный состав и запас персонала гостиницы, произношение, грамматика и стилистика речи. Этапы коммуникативного процесса. коммуникативные типы партнеров, Приемы влияния на людей, самопрезентации. Социально-психологические тренинги с персоналом фирмы (предприятия) по мотивации к безконфликтному взаимодействию с потребителем, внутри рабочей группы, с деловыми партнерами. Барьеры общения: понятие и содержание (понимания, отношения, социальнокультурный, эмоциональные). Способы

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		преодоления барьеров взаимопонимания.
2.5	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.	Классификация психических состояний человека. Виды и характеристика основных психических состояний человека по уровню активации организма. Виды и характеристика основных психических состояний человека по уровню активации организма. Состояние релаксации. Психологическое воздействие и манипулирование Представление о манипуляционных технологиях: а) приемы управления вниманием; б) приемы выявления потребностей клиента; в) искусство вовлечь потребителя в разговор.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
2.1.	Деловая беседа как основная форма делового общения	Семинар: 1. Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности. 2. Понятие управленческого общения, его структура, функции и виды. Средства управленческого общения. Техника управленческого общения. 3. Социальная перцепция в общении руководителя и подчиненного. Взаимодействие партнеров и психологическое воздействие в управленческом общении.
2.2.	Психологические аспекты переговорного процесса.	Семинар: 1. Переговоры: классификация переговоров, 2. Этапы переговорного процесса, 3. Методы (вариационный, компромиссный, метод уравнивания, метод интеграции) 4. Тактика переговорного процесса (устранения, выдвижения новых гипотез, закон края, открытых вопросов, частичного согласия, ссылка на факты, «человеческий фактор»)
2.3.	Деловые совещания.	Семинар: 1. Назовите этапы подготовки и проведения совещания. 2. Что может способствовать успеху совещания? 3. Каковы причины неэффективных, "затяжных" совещаний? 4. Каковы требования, предъявляемые к выступлению на совещании? 5. Назовите основные изменения, которые происходят с информацией при перефразировании? 6. Каков механизм резюмирования? 7. Какую структуру имеет полный и краткий протокол? 8. С какой целью речь на совещании протоколируется?
2.4.	Психологические особенности публичного выступления	Семинар: 1. Принципы презентационной речи: краткость, последовательности, целенаправленности, усиления, результативности. 2. Принципы презентационной речи (Принцип краткости, принцип последовательности, принцип целенаправленности, принцип усиления, принцип результативности) .
2.5	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и	Семинар: 1. Определение понятий "спор", "дискуссия", "полемика".

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
	психологические особенности.	2. Классификация видов спора. 3. Спор (спор из-за истины; спор для убеждения оппонента; спор для одержания победы; спор ради спора). 4. Дискуссия. 5. Полемика.
3. Затрудненное деловое общение и этика делового общения.		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
3.1.	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.	Понятие конфликта. Двойственная природа конфликтов. Типы и виды конфликтов. Объективные и субъективные причины конфликтов. Структура конфликта и динамика его течения. Стратегии и способы поведения в конфликте. Технология конструктивного разрешения конфликтов. Медиация.
3.2.	Деловая этика и общие этические принципы делового общения.	Этапы делового общения. Типы собеседников. Подготовка к деловой беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Законы аргументации и убеждения. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Социально-психологические показатели успешности беседы. Тактика проведения деловых переговоров. Этика и этикет делового общения.
3.3.	Служебные документы в деловом общении.	Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления. Виды и применение унифицированных систем документации.. Виды документов, их классификация. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. Заявление. Объяснительная записка. Визитная карточка.
3.4.	Имидж как средство делового общения	Главные требования, предъявляемые фирмой к своим сотрудникам: преданность, заинтересованность, чувство долга и ответственность за благополучие своей фирмы. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды делового человека. Требования к одежде. Особенности внешнего вида женщины. Особенности внешнего вида мужчин. История происхождения деловой одежды. Цветовые предпочтения в одежде для офиса, а также для официальных мероприятий и переговоров. Требования, предъявляемые к одежде.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
3.1.	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.	Семинар: 1. Понятие конфликта. 2. Виды и формы конфликта. 3. Структура конфликта, основные ее составляющие. 4. Основные источники конфликта, негативные и позитивные последствия конфликта; 5. Стили конфликтного поведения. 6. Методы и типологии конфликтного поведения.
3.2.	Деловая этика и общие этические принципы делового общения.	Семинар: 1. Этические нормы общения. 2. Стили делового общения. 3. Стратегия делового поведения в коллективе.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		4. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения. 5. Правила поведения в условиях конфликта. Практическое задание: 1. Приведите примеры разных стилей делового общения. 2. Поясните, что значит «быть хорошим слушателем». 3. Приведите примеры различного реагирования на критику. 4. Подготовьте сценарий деловой игры с примерами конфликтных ситуаций.
3.3.	Служебные документы в деловом общении.	Семинар: 1. Деловой стиль. 2. Из истории формирования официально – делового стиля. Жанры. 3. Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления. 4. Виды и применение унифицированных систем документации. 5. Виды документов, их классификация. 6. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. 7. Заявление. 8. Объяснительная записка. 9. Визитная карточка
3.4.	Имидж как средство делового общения	Семинар: 1. Формирование имиджа, понятие, задачи, законы создания. 2. Имидж, определение, значение, алгоритм построения. 3. Гармония цвета. 4. Законы восприятия. 5. Иллюзия одевания. Правила подбора деловой одежды. 6. Аксессуары, правила выбора. Стили одежды. 7. Требования к деловой одежде женщин и мужчин.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме контрольных и самостоятельных работ на занятиях (контроль знания студентами основных терминов и понятий курса). Контрольная работа проводится в конце изучения отдельных тем, состоит из 2-х вариантов и включает тестовые задания и задачи. Примеры задач и заданий к контрольным и практическим занятиям приведены в п. 6.2.2.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

- Подготовка к семинарским занятиям;
- Подготовка рефератов и докладов;
- Подготовка к текущим и промежуточным контрольным мероприятиям (тестовые и устные опросы, задачи);

1. *Подготовка к семинарским занятиям.* Семинарские занятия ориентированы на практическое применение теоретического материала. При подготовке к семинарским занятиям необходимо изучить лекционный материал, учебники и учебные пособия, интернет-ресурсы. Студентам рекомендуется подготовить проблемные вопросы по теме семинарского занятия,

связанные с реальной ситуацией в турбизнесе, общества или государства, что позволяет изучить материал углубленно.

2. *Подготовка к рефератов и докладов.* При подготовке рефератов особое внимание следует уделять периодической литературе. Ежедневные и еженедельные газеты быстро реагируют на любые изменения, в том числе и в экономической жизни, то есть из таких газет можно почерпнуть оперативную и свежую информацию. Журналы, рецензируемые ВАК содержат глубокий анализ происходящих явлений, что способствует углубленному изучению темы реферата. Значительное внимание при подготовке рефератов следует уделять его оформлению. Список литературы оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003.

При подготовке к докладу следует хорошо изучить обработанный материал, составить план выступления. Знания докладчика должны быть более обширны, чем текст доклада.

Примерные темы доклада приведены в п. 6.2.2.

3. *Подготовка к текущим контрольным мероприятиям (тестовые опросы, задачи).* При подготовке к контрольным мероприятиям следует еще раз изучить лекционный материал, учебники и учебные пособия, периодическую литературу, интернет-ресурсы, а также просмотреть конспекты докладов, прозвучавших на семинарских занятиях.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине разработан учебно-методический комплекс (УМК) и дополнительные материалы, находящийся в свободном доступе во внутренней сети на «L»

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части) / и ее формулировка	Наименование оценочного средства
1	Общение как социально-психологическая проблема.	ОК-4, ПК-13, ПК-4	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2	Деловое общение, его виды и формы.		УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
3	Затрудненное деловое общение и этика делового общения.		УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4

Примечание: собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2), зачет (УО-3), экзамен по дисциплине, модулю (УО-4), тесты (ПР-1), контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6), отчеты по научно-исследовательской работе студентов (НИРС) (ПР-7), программы компьютерного тестирования (ТС-1), учебные задачи (ТС-2), комплексные ситуационные задания (ТС-3).

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. экзамен

а) типовые вопросы (задания)

№ п.п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание результата обучения, формируемые компетенции	экзаменационные вопросы (задания, задачи)
Вопросы по предметному содержанию дисциплины			
1	Общение как социально-психологи-	Знать: особенности психиче-	1. Специфика делового общения. 2. Структура общения.

№ п.п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание результата обучения, формируемые компетенции	экзаменационные вопросы (задания, задачи)
	ческая проблема.	ского, физического и социального развития личности особенности и механизмы работы в коллективе, особенности взаимодействия в трудовых коллективах: кооперация, сотрудничество, конкуренция, соперничество, компромисс.; теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к типологизации потребителей гостиничного продукта, клиенто-ориентированные модели поведения; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения; теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; методы и стили управления; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; организацию контроля качества гостиничных услуг; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия;	3. Стили общения: ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. 4. Установление контакта в деловом общении. 5. Аттракция в деловом общении и способы ее формирования. Эффект ореола. 6. Взгляд, его виды и роль в общении. 7. Вербальные и невербальные средства коммуникации. 8. Неинтенциональные знаки. 9. Понятие перцепции. Психологические особенности восприятия информации - визуалы, аудиалы, кинестетики. 10. Особенности восприятия информации. Способы улучшения восприятия. 11. Виды слушания. Типичные ошибки слушания. 12. Умение слушать и слышать. Приемы хорошего слушания. 13. Способы управления вниманием делового партнера и аудитории. 36 Использование проксемики в деловом общении. 37. Позиции партнеров в контакте (пристройке). 38. Транзактный анализ Э.Берна в деловом общении. 39. Подготовка и проведение деловых переговоров. 40. Психологические методы воздействия на партнера. 41. Способы манипуляции. 42. Способы противостояния манипуляции. 43. Аргументация. Приемы и методы аргументации. 44. Конфликт в деловом общении. Стратегии решения конфликтной ситуации. 45. Стили управления: Авторитарный, демократический и нейтральный. 46. Правила общения с клиентами. 47. Управленческое общение.
2	Деловое общение, его виды и формы.		
3	Затрудненное деловое общение и этика делового общения.		
Практикоориентированные задания:			
1	Общение как социально- психологическая проблема.	Уметь: применять методы и средства познания для интеллектуального, психического и физического развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности; особенности и	1. Каковы основные функции общения? 2. Какие факторы определяют эффективность речевого воздействия? 3. Что такое фицинация? 4. Причины возникновения коммуникативных барьеров?
2	Деловое общение, его виды и формы.		
3	Затрудненное де-		

№ п. п. .	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание результата обучения, формируемые компетенции	экзаменационные вопросы (задания, задачи)
	ловое общение и этика делового общения.	<p>механизмы работы в коллективе, особенности взаимодействия в трудовых коллективах: кооперация, сотрудничество, конкуренция, соперничество, компромисс. теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к типологизации потребителей гостиничного продукта, клиентоориентированные модели поведения; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения; теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; методы и стили управления; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; организацию контроля качества гостиничных услуг; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия;</p> <p>Владеть: навыками социальной и профессиональной рефлексии, методиками и технологиями физического самосовершенствования, интеллектуального и профессионального саморазвития; умением использовать исторический опыт, национальное и мировое культурное наследие в профессиональной деятельности и личностном развитии; навыками работы в коллективе, кооперации, сотрудничества; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размеще-</p>	<p>5. Какие функции выполняют невербальные средства общения?</p> <p>6. Что такое социальная перцепция?</p> <p>7. Какие социально-перцептивные механизмы лежат в основе восприятия и понимания людьми друг друга?</p> <p>8. В чем заключается суть транзактного анализа?</p> <p>9. Проведите сравнительный анализ различных методов психологического воздействия.</p> <p>10. Как соотносятся понятия деловое и профессиональное общение?</p> <p>11. Что определяет функциональную готовность специалиста к профессиональному общению?</p> <p>12. Как влияет мотивационно-потребностная сфера личности клиента на протекание делового общения?</p> <p>13. В чем выражается влияние особенностей познавательной сферы клиентов на протекание делового общения?</p> <p>14. Какие социально-психологические факторы определяют особенности построения профессионального общения специалиста?</p> <p>15. Дайте характеристику этапам проведения деловых переговоров.</p> <p>16. Какие факторы влияют на успешность переговоров?</p> <p>17. Раскройте специфику управленческого общения.</p> <p>18. Основные этапы управленческого общения.</p> <p>19. Какие факторы влияют на точность прогнозирования поведения партнера в управленческом общении?</p> <p>20. Что включает в себя понятие субъективные причины конфликтов?</p> <p>21. Основные этапы протекания конфликтов?</p> <p>22. Что характерно для конструктивных способов разрешения конфликтов?</p>

№ п. п. .	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание результата обучения, формируемые компетенции	экзаменационные вопросы (задания, задачи)
		ния; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе;	

Примерные темы рефератов (докладов):

1. Определение понятия «общение», его структура и функции.
2. Характеристика и содержание общения.
3. Механизмы воздействия в процессе общения.
4. Понятие и виды психологического воздействия.
5. Закономерности психологического воздействия.
6. Методы психологического воздействия
7. Сущность и основные характеристики межличностного восприятия.
8. Психологические особенности межличностного взаимопонимания.
9. Первое впечатление и длительное общение.
10. Самоподача в общении.
11. Общение как коммуникация.
12. Вербальные и невербальные средства общения.
13. Структура коммуникации.
14. Барьеры коммуникации.
15. Общение как интеракция.
16. Сущность и особенности взаимодействия.
17. Разновидности взаимодействия.
18. Классификация взаимоотношений.
19. Стили общения.
20. Деловая беседа как основная форма делового общения.
21. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
22. Парирование замечаний собеседников.
23. Психологические приемы влияния на партнера.
24. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
25. Проксемические особенности невербального общения.
26. Визуальный контакт.
27. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
28. Межнациональные различия невербального общения
29. Психологические принципы общения.
30. «Просчеты» в процессе разговора.
31. Спор, его психологические основы и особенности участия в нем.
32. Психологические типы собеседников.
33. Пять основных групп вопросов в ходе беседы.
34. Парирование замечаний собеседника и умение высказать собственные замечания.
35. Формальная сторона подготовки совещания.
36. Цели и функции руководителя до и во время совещания.
37. Динамика совещательного процесса.
38. Приемы ведения дискуссии.
39. Переговоры как разновидность общения.
40. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров.
41. Подготовка к переговорам.
42. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
43. Выслушивание партнера как психологический прием.

44. Техника и тактика аргументирования.
45. Формирование переговорного процесса.
46. Национальные стили ведения деловых переговоров.
47. Подготовка к выступлению.
48. Риторические приемы в публичном выступлении.
49. Личность и особенности речи убеждающего.
50. Аргументация и доказательство. Техника аргументации.
51. Классическая типология Курта Левина.
52. Выбор оптимального стиля руководства: ситуационный подход.
53. Психологические проблемы руководства.
54. Имидж делового человека. Модели поведения. Тактика общения.
55. Рабочая группа: социально-психологические особенности.
56. Типы взаимоотношений в системе руководитель — подчиненный.
57. Морально-психологический климат коллектива.
58. Классификация психотипов личностей.
59. Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива
60. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
61. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
62. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
63. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
64. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта
65. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
66. Классификация видов спора.
67. Культура спора и его предмет.
68. Позиции полемистов.
69. Поведение участников спора.
70. Индивидуальные особенности участников спора.
71. Национальные и культурные традиции спора.
72. Уважительное отношение к оппоненту.
73. Выдержка и самообладание в споре.
74. Психологические приемы убеждения в споре.
75. Приемы воздействия на участников спора.
76. Вопросы в споре и виды ответов.
77. Нечестные приемы. Позволительные и непозволительные уловки.
78. Понятие и природа стресса.
79. Профилактика стрессов в деловом общении.
80. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

б) критерии оценивания компетенций (результатов)

Оценочное средство	Критерии оценки
зачет	<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельность при подготовке к ответу и ответе на зачете. • Полнота знаний теоретического контролируемого материала. • Использование научно-понятийного аппарата и терминологии курса. • Самостоятельное изложение материала, культура устной речи и навыки общения. • Умение выявлять актуальные проблемы туризма по представляемой теме. • Умение использовать теоретический материал для выполнения практического задания

в) описание шкалы оценивания

Оценочное средство	Критерии оценки
Экзамен	<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельность при подготовке к ответу и ответе на экзамене • Полнота знаний теоретического контролируемого материала. • Использование научно-понятийного аппарата и терминологии курса. • Самостоятельное изложение материала, культура устной речи и навыки общения. • Умение выявлять актуальные проблемы туризма по представляемой теме. • Умение использовать теоретический материал для выполнения практического задания

г) описание шкалы оценивания

Выставляемая оценка	Описание шкалы оценивания
«отлично»	выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, логически стройно его излагавшему, в ответе тесно увязавшему теоретический материал с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом на видоизмененное задание, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает общую эрудицию, знание монографической литературы, периодической печати, владеет разнообразными навыками и умениями.
«хорошо»	выставляется студенту, за твердое знание программного материала, конкретное его изложение, без существенных неточностей, правильное применение теоретических знаний, владение необходимыми навыками и умениями.
«удовлетворительно»	выставляется студенту, который знает общие положения основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушение последовательности в изложении программного материала и испытывает трудности в применении навыков и умений.
«неудовлетворительно»	выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большими трудностями излагает материал, у которого отсутствуют требуемые навыки и умения

6.2.2 Наименование оценочного средства* (в соответствии с таблицей 6.1)

а) типовые задания (вопросы) - образец

Наименование оценочного средства	Типовые задания	Критерии оценивания компетенций	Шкалы оценивания
Доклад/ реферат	<ol style="list-style-type: none"> 1. Функции общения. 2. Виды делового общения. 3. Стили общения. Манипуляции в общении. 4. Этика в деловом общении. 5. Обращение в деловом общении. 6. Основные требования в деловом общении. 7. Логическая культу- 	<ul style="list-style-type: none"> - владение навыками поиска и отбора литературы по теме доклада; - умение излагать мнения авторов и свои суждения по теме; - умение логично и обосновано раскрывать отдельные аспекты исследуемой проблемы (темы). 	<p>«5» - умеет искать, отбирать, анализировать информацию по теме доклада, логично самостоятельно и обосновано раскрывать отдельные аспекты исследуемой проблемы (темы), владеет развитыми навыками публичного выступления;</p> <p>«4» - умеет искать, отбирать, анализировать информацию по теме</p>

	<p>ра делового разговора.</p> <p>8. Психологическая культура делового разговора.</p> <p>9. Соблюдение норм русского литературного языка как основной признак культуры речи.</p>	<p>публичного выступления</p>	<p>доклада, недостаточно логично и обосновано раскрывать отдельные аспекты исследуемой проблемы (темы), владеет навыками публичного выступления;</p> <p>«3» - испытывает трудности в отборе, анализе информации по теме доклада, структура доклада не в полной мере соответствует требованиям, владеет навыками публичного выступления;</p> <p>«2»- испытывает трудности в отборе, анализе информации по теме доклада, структура доклада не соответствует требованиям, выступление несамостоятельно, отсутствуют навыки публичного выступления.</p>
<p>Сообщения (устный опрос)</p>	<p>1.Сетикет (основные правила поведения в сети Интернет).</p> <p>2.Оборотная сторона взаимоотношений по электронной почте.</p> <p>3.Экспрессивное общение.</p> <p>4.Речевой этикет в деловом общении.</p> <p>5.Национальный характер речевого этикета в деловом общении.</p> <p>6.Этикет и социальный статус адресата.</p> <p>7.</p>	<p>- умение анализировать учебную, научную литературу, нормативные акты;</p> <p>- умение обобщать фактологический материал и делать выводы;</p> <p>- владение навыками публичного выступления</p>	<p>«5» - анализирует информацию по теме сообщения, обобщает и делает самостоятельные выводы, логично и самостоятельно излагает материал, владеет развитыми навыками публичного выступления;</p> <p>«4» - анализирует информацию по теме сообщения, обобщает и делает выводы, недостаточно логично и самостоятельно излагает материал, владеет навыками публичного выступления;</p> <p>«3» - испытывает трудности в анализе и обобщении информации, выводы носят несамостоятельный характер, слабо владеет навыками публичного выступления;</p>

			«2» - испытывает трудности в анализе и обобщении информации, выводы отсутствуют, отсутствуют навыки публичного выступления;
Тест	<p>Опосредованное общение:</p> <p>а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;</p> <p>б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);</p> <p>в) характеризуется неполным психологическим контактом;</p> <p>г) характеризуется затрудненной обратной связью;</p> <p>д) все ответы верны;</p> <p>е) все ответы не верны.</p> <p>Идентификация:</p> <p>а) является одним из способов понимания другого человека;</p> <p>б) выражается в уподоблении себя другому человеку;</p> <p>в) является одним из механизмов усвоения опыта;</p> <p>г) как понятие наиболее глубоко разработано в психоанализе;</p> <p>д) верны ответы Б и В;</p> <p>е) все ответы верны.</p>	<p>- знание программного материала;</p> <p>- владение терминами и понятия;</p> <p>- умение логически мыслить;</p> <p>- умение сравнивать, сопоставлять, обобщать данные, информацию;</p>	<p>Правильные ответы, %</p> <p>90-95 –отлично;</p> <p>80-85- хорошо;</p> <p>60-65- удовлетворительно;</p> <p>50-60 – неудовлетворительно.</p>
Экзамен	См.: п. 6.2.1 а)	<p>- знание программного материала;</p> <p>- знание учебной, научной монографической литературы, периодической печати;</p> <p>- умение логически излагать ответ;</p> <p>- умение увязывать</p>	См.: п. 6.2.1 б)

		теоретический материал с практикой; - навыки отбора, анализ, обобщения и восприятия информации.	
--	--	--	--

б) критерии оценивания компетенций (результатов)

Оценочное средство	Критерии оценки
Доклад	<ul style="list-style-type: none"> • Полнота информационного содержания доклада. • Полнота знаний теоретического контролируемого материала. • Использование научно-понятийного аппарата и терминологии курса по выбранной тематике. • Умение соблюдать регламент. • Самостоятельное изложение материала, культура устной речи и навыки общения. • Умение создавать содержательную презентацию выполненной работы; • Умение выявлять актуальные проблемы экономики по представляемой теме.
Дискуссия	<ul style="list-style-type: none"> • Полнота знаний теоретического контролируемого материала. • Демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, активное участие в дискуссии. • Использование научно-понятийного аппарата и терминологии курса по выбранной тематике. • Умение выявлять актуальные проблемы экономики. • Умение применять теоретические знания для критического анализа / объяснения существующей проблемы / действительности по теме дискуссии.
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> • Полнота знаний теоретического контролируемого материала • Использование научно-понятийного аппарата и терминологии курса по выбранной тематике.
Тест	<ul style="list-style-type: none"> • Полнота знаний теоретического контролируемого материала. • Количество правильных ответов.

в) описание шкалы оценивания

Оценочное средство	Шкала оценивания
Доклад	<ul style="list-style-type: none"> • «отлично» - доклад соответствует выдвинутым требованиям по всем критериям. • «хорошо» - доклад не вполне соответствует выдвинутым требованиям по всем критериям (несоответствие по 1-2 критериям) • «удовлетворительно» - доклад не соответствует выдвинутым требованиям по 2-3 критериям из семи. • «неудовлетворительно» - не соответствует выдвинутым требованиям более чем по 4 критериям.
Дискуссия	<ul style="list-style-type: none"> • «зачтено» - качество участия в дискуссии соответствует требованиям по 3 критериям и более. • «не зачтено» - качество участия в дискуссии не соответствует требованиям по 3 критериям и более.

Оценочное средство	Шкала оценивания
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> • «зачтено» - ответ соответствует выдвинутым требованиям по всем критериям. • «не зачтено» - ответ не соответствует выдвинутым требованиям по одному критерию и больше.
Тест	<ul style="list-style-type: none"> • «отлично» - процент правильных ответов 80-100%; • «хорошо» - процент правильных ответов 65-79,9%; • «удовлетворительно» - процент правильных ответов 50-64,9%; • «неудовлетворительно» - процент правильных ответов менее 50%.

6.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

№п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1.	Доклад	Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика докладов выдается на первом занятии, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. На подготовку дается одна неделя. Результаты озвучиваются на втором практическом занятии, регламент – 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.	Темы докладов
2.	Дискуссия	Осуществляется по итогам каждого доклада. Дискуссия - оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень тем для дискуссии
3.	Контрольная работа	Осуществляется на практических занятии по окончании изучения каждого раздела как средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа.	Комплект контрольных заданий по вариантам
4.	Экзамен	Экзамен нацелен на проверку теоретических знаний, т.е. знаниевой составляющей формируемых компетенций. Каждый билет включает один теоретический вопрос из разделов дисциплины. Второе задание направлено на проверку сформированности компетенций в разделах «Уметь» и «Владеть» и включает задания по одному из разделов.	Комплект вопросов и типовых заданий

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

а) основная учебная литература:

1. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=444527>

2. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 295 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=465327>

б) дополнительная учебная литература:

1. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие / М.И. Чеховских. - 3-е изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=254643>

2. Аминов, И. И. Психология делового общения [Текст] : учебное пособие для вузов. - Второе издание, переработанное и дополненное. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 287 с. - Гриф УМО "Допущено". - Гриф УМО "Рекомендовано"

3. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Текст] : учебное пособие . - М. : Альфа-М, 2006. - 256 с. - Гриф МО "Допущено".

4. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с. [Режим доступа]: URL <http://znanium.com/bookread.php?book=406091>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. <http://elibrary.ru>. Научная электронная библиотека журналов
2. <http://www.prohotel.ru>. Должностные инструкции работников гостиниц
3. <http://www.socmart.com.ua>. Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг
4. <http://rostourunion.ru/> - сайт Российского Союза туристической индустрии;
5. <http://www.atorus.ru/> – сайт ассоциации туроператоров России.
6. <http://unwto.ps1.su/> - Всемирная туристская организация
7. <http://www.tourbus.ru/> – журнал «Турбизнес»
8. <http://www.tourdom.ru/> – журнал «Горячая линия. Туризм»
9. <http://www.gumer.info/bibliotek/Buks/Psihol/> На сайте представлена библиотека электронных книг психологической направленности.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами самостоятельной работы студентов (СРС) по дисциплине «Психология делового общения» являются: подготовка к практическим занятиям, к тестированию, написание рефератов, решение задач, выполнение контрольных работ.

вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; поме-

	чать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	При подготовке к семинарским занятиям необходимо изучить лекционный материал, учебники и учебные пособия, интернет-ресурсы. Студентам рекомендуется подготовить проблемные вопросы по теме практического занятия, связанные с реальной экономической жизнью предприятия, общества или государства, что позволяет изучить материал углубленно.
Реферат/доклад	При подготовке рефератов особое внимание следует уделять периодической литературе. Ежедневные и еженедельные газеты быстро реагируют на любые изменения, в том числе и в экономической жизни, то есть из таких газет можно почерпнуть оперативную и свежую информацию. Журналы, рецензируемые ВАК содержат глубокий анализ происходящих явлений, что способствует углубленному изучению темы реферата. Значительное внимание при подготовке рефератов следует уделять его оформлению. Список литературы оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003. При подготовке к докладу следует хорошо изучить обработанный материал, составить план выступления. Знания докладчика должны быть более обширны, чем текст доклада.
Контрольная работа	При подготовке к контрольным мероприятиям следует еще раз изучить лекционный материал, учебники и учебные пособия, периодическую литературу, интернет-ресурсы, а также просмотреть конспекты докладов, прозвучавших на практических занятиях, и алгоритм решения задач.
Подготовка экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Психология делового общения» широко используются информационные технологии такие как:

1. Чтение лекций с использованием мультимедийных слайд-лекций.
2. Просмотр видео материалов.
3. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
4. Использование слайд-презентаций при проведении практических занятий.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Освоение дисциплины производится на базе мультимедийных учебных аудиторий НФИ КемГУ. Для проведения лекций и практических занятий необходим компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами:

- Проектор
- Колонки
- Устройство для чтения Flash-накопителей
- Средства для просмотра презентаций MS PowerPoint
- Программа для просмотра видео файлов

12. Иные сведения и (или) материалы

12.1 Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для успешного освоения дисциплины сочетаются традиционные и инновационные образовательные технологии, которые обеспечивают достижение планируемых результатов обучения по ООП. Реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе интерактивных форм проведения занятий в объеме 12 часов: дискуссии, лекция-беседа, лекция-дискуссия, разбор конкретных ситуаций, творческие задания, работа в малых группах, тренинги.

12.2. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение по дисциплине инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) осуществляется преподавателем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательной функции и с ОВЗ по слуху предусматривается сопровождение лекций и практических занятий мультимедийными средствами, раздаточным материалом.

Для студентов с ОВЗ по зрению предусматривается применение технических средств усиления остаточного зрения, а также предусмотрена возможность разработки аудиоматериалов.

По данной дисциплине обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может осуществляться как в аудитории, так и дистанционно с использованием возможностей электронной образовательной среды (образовательного портала) и электронной почты.

В ходе аудиторных учебных занятий используются различные средства интерактивного обучения, в том числе, групповые дискуссии, мозговой штурм, деловые игры, проектная работа в малых группах, что дает возможность включения всех участников образовательного процесса в активную работу по освоению дисциплины. Такие методы обучения направлены на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения, способствуют сплочению группы и обеспечивают возможности коммуникаций не только с преподавателем, но и с другими обучаемыми, сотрудничество в процессе познавательной деятельности.

Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может производиться по утвержденному индивидуальному графику с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, что подразумевает индивидуализацию содержания, методов, темпа учебной деятельности обучающегося, возможность следить за конкретными действиями студента при решении конкретных задач, внесения, при необходимости, требуемых корректировок в процесс обучения.

Предусматривается проведение индивидуальных консультаций (в том числе консультирование посредством электронной почты), предоставление дополнительных учебно-методических материалов (в зависимости от диагноза).

12.2 Перечень образовательных технологий

В ходе аудиторных учебных занятий используются различные средства интерактивного обучения, в том числе, групповые дискуссии, мозговой штурм, деловые игры, проектная работа в малых группах, что дает возможность включения всех участников образовательного процесса в активную работу по освоению дисциплины. Такие методы обучения направлены на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения, способствуют сплочению группы и обеспечивают возможности коммуникаций не только с преподавателем, но и с другими обучаемыми, сотрудничество в процессе познавательной деятельности.

Информационные и интерактивные технологии (кейс-метод, мини-дискуссии в группах) уместны при обсуждении проблемных и неоднозначных вопросов, требующих выработки решения в ситуации неопределенности и аргументированного изложения своих взглядов, профессиональной позиции. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, при

изучении дисциплины составляет 14 час.

Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины Б1.Б.16 «Психология делового общения» компонента базовой части профессионального цикла Б1 разработана в соответствии с ФГОС-3+ для профиля «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» и утверждена в комплекте с ОПОП направления подготовки 43.03.02 Туризм.

Автор: А.Ю. Ващенко, к.г.н., зав. кафедрой экономической теории, муниципального управления и сервиса НФИ КемГУ

Макет рабочей программы дисциплины разработан в соответствии с приказом Минобрнауки России от 19.12.2013 № 1367, одобрен научно-методическим советом (протокол № 8 от 09.04.2014 г.) и утвержден приказом ректора от 23.04.2014 № 224/10.

Макет обновлён с поправками в части подписей на титульной странице, п.3 добавлена строка для указания часов, проводимых в активной и интерактивной формах обучения, добавлен п. 12.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (протокол НМС № 6 от 15.04.2015 г.), утвержден приказом ректора.