



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по УРиКО

Екимова В.В.
«31» августа 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала СГУ в г. Анапе

Леонова Е.В.
«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

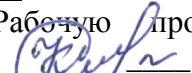
Б1.О.14 Психология делового общения

Шифр и направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
Квалификация (степень) выпускника Бакалавр
Профиль подготовки бакалавра «Гостиничная деятельность»
Форма обучения ЗФО
Выпускающая кафедра Социально-культурного сервиса и туризма
Кафедра-разработчик рабочей программы Социально-культурного сервиса и туризма
Год набора 2021

Курс/ Семестр	Трудоем- кость (час/зет)	Лекцион. занятий, (час)	Практич. занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	Форма промежут. контроля (экз/зачет)
5/9	108/3	6	4	-	94	-	Зачет (4)
Итого:	108/3	6	4	-	94	-	Зачет (4)

Анапа 2021 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины Б1.О.14 «Психология делового общения»

Рабочую программу составил: Стародуб К.А., к.п.н., доцент кафедры СКСиТ 

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

заведующий кафедрой  / Стародуб К.А./
/подпись/ /Ф.И.О./

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала СГУ в г. Анапе:

Заведующий библиотекой  /Кузнецова Л.Н./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 21 г.

Председатель УМСН  /подпись/ Екимова В.В.
/Ф.И.О./

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Внесены изменения в раздел **5.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

п. 3 Перечня ПО заменен на продукт Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1 в связи с окончанием срока действия лицензионного сертификата на использование продукта Kaspersky Endpoint Security.

Протокол № 6 заседания кафедры от «02» февраля 2022 г.

Заведующий кафедрой

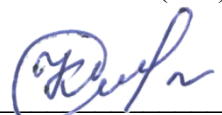

подпись

Стародуб К.А.
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2022 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: без изменений.

Заведующий кафедрой


подпись


Стародуб К.А.
ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2023 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: внесены изменения в раздел **4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**. Актуализирован перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, интернет-ресурсов и других электронных информационных источников.

Протокол №1 Заседание кафедры от 31.08.2023 г.

Заведующий кафедрой


подпись

Стародуб К.А.
ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ.....	5
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4.1 Тематический план дисциплины.....	8
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	12
4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине.....	13
5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	15
5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине.....	16
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	16
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	17
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	17
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	19

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Психология делового общения» является ознакомление студентов с основами психологии общения, раскрытие ее значения и роли в управленческой деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления и ориентированием в конфликтной ситуации.

Задачи дисциплины:

1. Дать студентам знания о планировании, прогнозировании и проведению анализа делового общения;
2. Обучить техникам и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности;
3. Научить использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
4. Обучить процессу установления деловых контактов с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдением делового этикета;
5. Научить использовать эффективные приёмы управления конфликтам.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Б1.О.05 Основы социального государства Б1.О.29 Психология Б2.О.01(У) Ознакомительная практика Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика Б2.В.01(П) Технологическая практика Б2.В.02(П) Сервисная практика
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменных формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых)	Б1.О.01 Иностранный язык Б1.О.03 Речевая коммуникация и деловое общение Б1.В.12 Основы международного протокола Б1.В.13 Иностранный язык второй Б1.В.ДВ.01.01 Межкультурные коммуникации на иностранном языке Б1.В.ДВ.01.02 Деловой иностранный язык Б2.О.01(У) Ознакомительная практика Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика Б2.В.01(П) Технологическая практика Б2.В.02(П) Сервисная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: УК-3, УК-4.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие

результаты образования:

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Общепрофессиональные компетенции		
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях	Знать: индивидуально-психологические свойства субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей; Уметь: учитывать в своей деятельности психологию социально-ролевого и командного взаимодействия, применять основные теорий лидерства, стили лидерства; Владеть: возможностью применения в различных ситуациях правил и приемов социального взаимодействия в команде, особенностей поведения групп людей, а также владеть способностью применять основные теорий лидерства, стили лидерства на практике.
	УК-3.2. Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывать их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии	Знать: последовательность шагов для достижения заданного результата, учитывать в совместной деятельности особенности поведения Уметь: организовать собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывать их. Владеть: опытом совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готовностью проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии
	УК-3.3. Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой	Знать: основы межличностного взаимодействия, Уметь: осуществлять взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; Владеть: методами осуществления межличностного взаимодействия, планирования собственных действий и координации общих действий для достижения общих поставленных целей, технологиями создания и управления командой.

<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)</p>	<p>УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию, в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.</p>	<p>Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; основные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии. Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; методы и навыки делового общения на русском языке; средства и терминологию коммуникативной культуры общения. Владеть: навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; основными коммуникативными средствами и терминологией, используемыми в профессиональном взаимодействии.</p>
	<p>УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знать: основные нормы и понятия культуры русской речи, законы и принципы построения монологической и диалогической речи; законы, правила и принципы общения. Уметь: использовать знания нормативных, коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; коммуникативных качеств речи в межличностном и межкультурном общении в профессиональной деятельности; грамотно и ясно строить монологическую и диалогическую речь, доступно излагать профессиональную информацию в процессе коммуникации. Владеть: навыками межкультурной коммуникации; различными механизмами взаимодействия в сфере деловых отношений; навыками речевой деятельности в монологической и диалогической форме; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения; навыками применения коммуникативных стратегий и тактик в рамках межличностного и межкультурного общения на русском языке.</p>
	<p>УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знать: виды речевой деятельности; сущность речевой коммуникации, её модель, функции, виды и компоненты; законы и нормы речевой деятельности и их конкретные проявления (нормы языка, речевые средства, приёмы, стили); правила ведения деловой переписки на русском языке. Уметь: использовать различные виды вербальной и невербальной коммуникации для достижения целей делового общения; использовать конкретные навыки речевого</p>

		<p>поведения в профессиональной коммуникации; сформировывать и развивать различные конкретные умения подготовки и ведения всех форм делового общения (дискуссия, беседа, переговоры и др.) в соответствии с требованиями речевой коммуникации; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики русского языка.</p> <p>Владеть: навыками использования современных информационно-коммуникативных средств; способностью находить, воспринимать и использовать информацию, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; навыками ведения деловой корреспонденции в официально-деловой сфере общения.</p>
--	--	---

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов
 Всего часов – 108, из них: лекции – 6 часов, практические занятия – 4 часа, самостоятельная работа – 94 часа, контроль – 4 часа.

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1.	Общение как социально-психологическая категория	13,5	1	0,5	-	12
2.	Анализ структуры делового общения	13,5	1	0,5	-	12
3.	Личность в деловом общении	13,5	1	0,5	-	12
4.	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга	13,5	1	0,5	-	12
5.	Психология обслуживания туристов	13,5	0,5	0,5	-	12
6.	Коммуникативная культура работников туристической фирмы	13,5	0,5	0,5	-	12
7.	Сущность и место конфликта в туристском сервисе	13,5	0,5	0,5	-	12
8.	Психодиагностика клиента туристической фирмы	13,5	0,5	0,5		10

	ВСЕГО:	104	6	4	-	94
	Зачет	4				
	ИТОГО:	108				

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1.	Общение как социально-психологическая категория	Определение и функции общения Виды общения. Этапы общения. Структура общения.
2.	Анализ структуры делового общения	Общение как коммуникация. Общение как восприятие. Формы межличностного взаимодействия в общении.
3.	Личность в деловом общении	Основные типы теории личности Бессознательные психические процессы личности делового партнёра. Механизмы психологической защиты в деловом общении.
4.	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга Психологические функции. Структура личности
5.	Психология обслуживания туристов	Структура и механизмы восприятия и понимания клиентов гостиницы в процессе делового общения Социальные стереотипы в деловом общении с клиентами.
6.	Коммуникативная культура работников туристической фирмы	Элементы коммуникативной культуры работника гостиницы Нравственные требования коммуникативной культуры Личностные качества работников гостиницы
7.	Сущность и место конфликта в туристском сервисе	Понятие и функции конфликта в гостиничном сервисе Место конфликта в гостиничном сервисе Виды и типы конфликтов в гостиничном сервисе
8.	Психодиагностика клиента туристической фирмы	Прием и выявление потребностей Психологический контакт Факторы мотивации

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1.	Общение как социально-психологическая категория	Вопросы для обсуждения: 1. Характеристика основных положений делового общения 2. Взаимосвязь профессиональной этики и качества труда.
2.	Анализ структуры делового общения	Вопросы для обсуждения: 1. Понятие имиджа 2. Корпоративная философия и внутренний имидж гостиницы 3. Создание системы ценностей 4. Элементы внешнего имиджа 5. Внешний вид персонала
3.	Личность в деловом общении	Вопросы для обсуждения: 1. Психологические типы акцентуации личности 2. Учет типа темперамента в деловом общении 3. Психологические типы деловых партнеров 4. Типы сотрудников в служебном общении

4.	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга	Вопросы для обсуждения: 1. Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга 2. Психологические функции. 3. Структура личности
5.	Психология обслуживания туристов	Вопросы для обсуждения: 1. Типы клиентов 2. Внутреннее состояние клиента 3. Приемы привлечения внимания 4. Фокусирование внимания
6.	Коммуникативная культура работников туристической фирмы	Вопросы для обсуждения: 1. Основы деловой риторики 2. Культура речи в деловом общении 3. Этика использования средств выразительности деловой речи 4. Культура дискуссии 5. Особенности речевого поведения
7.	Сущность и место конфликта в туристском сервисе	Вопросы для обсуждения: 1. Динамика конфликта в гостиничном сервисе 2. Возникновение конфликта 3. Развитие конфликта 4. Разрешение конфликта 5. Предотвращение конфликта
8.	Психодиагностика клиента туристической фирмы	Вопросы для обсуждения: 1. Типы клиентов 2. Внутреннее состояние клиента 3. Приемы привлечения внимания 4. Фокусирование внимания

4.1.3 Лабораторные занятия (не предусмотрены планом)

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1.	Общение как социально-психологическая категория	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
2.	Анализ структуры делового общения	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
3.	Личность в деловом общении	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной

		литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
4.	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме..
5.	Психология обслуживания туристов	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
6.	Коммуникативная культура работников туристической фирмы	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.; ответы на теоретические
7.	Сущность и место конфликта в туристском сервисе	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.
8.	Психодиагностика клиента туристической фирмы	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом на заочной форме обучения составляет 4 часа.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия
Лекционные занятия	Общение как социально-психологическая категория	Лекция-визуализация
Практические занятия	Анализ структуры делового общения	Семинар-диспут

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. - М.: Инфра-М, 2015. – 295 с.
2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 73 с.
3. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№ п/п	Наименование СПБД
1	ЭБС «IPR-books» - http://www.iprbookshop.ru
2	БС «Университетская библиотека онлайн» – это электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам учебной и научной литературы по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств - https://biblioclub.ru .
Наименование ИИС	
1	Справочная правовая система «Консультант Плюс» - www.consultant.ru ;
2	Справочная правовая система «Гарант» - www.garant.ru ;

4.2.3 Нормативные документы (при наличии)

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)
2. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" [Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)
3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

№ п/п	Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1	Институт экзистенциальной психологии и жизнетворчества -HPSY.RU.
2	Библиотека Фонда содействия развитию психической культуры PSYLIB.RU.
3	Библиотека www.koob.ru
4	Библиотека учебной и научной и литературы Русского гуманитарного интернет-университета http://www.i-u.ru/biblio
5	Онлайн-библиотека LIB.RU, раздел «Психология» : http://lib.ru/PSIHO/
6	Психологическая библиотека Киевского Фонда содействия развитию психической культуры : http://psylib.org.ua/
7	Психология на русском языке: библиотека : http://www.psychology.ru/library/
8	Сайт журнала «Вопросы психологии» http://www.voppsy.ru/
9	Сайт факультета психологии МГУ : http://www.psy.msu.ru/links/
10	Флогистон: психология из первых рук (публикации) : http://flogiston.ru/articles11 . http://sor.volsu.ru/cgi-bin/libSearch.cgi
11	http://www.rusbooks.org/
12	http://www.lawlibrary.ru/poisk.php
13	www.pedlib.ru
14	www.azps.ru
15	www.bookap.narod.ru
16	http://www.mon.gov.ru

4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разработаны оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачет):

1. Подходы к определению понятия «Общение».
2. Структура и этапы общения
3. Функции и механизмы общения.
4. Манера и стиль общения
5. Невербальное общение, основные компоненты и способы интерпретации
6. Нравственные качества и базовые этические ценности делового человека
7. Внешний вид делового человека
8. Этические принципы и правила делового общения
9. Международный деловой этикет: страны ближнего и дальнего востока
10. Международный деловой этикет: европейские страны
11. Психологическая техника установления раппорта формирования аттракции
12. Технологии эффективного слушания передачи информации
13. Понятие о психологическом влиянии и его виды
14. Убеждение, способы аргументации и работа с возражениями

15. Внушение и манипуляции в деловом общении
 16. Конфликтное взаимодействие и способы выхода из конфликтной ситуации.
 17. Правила проведения дискуссии в деловом общении
 18. Правила проведения совещания и переговоров в деловом общении
 19. Правила проведения конференций, в деловом общении
 20. Правила проведения конференций презентаций, дней открытых дверей в деловом общении
 21. Правила организации и проведения не формальных деловых встреч (деловых завтраков, обедов, ужинов и т.д.).
 22. Публичные выступления на сцене и телевидении
 23. Структура личности делового партнёра (типы личности, темперамент, акцентуации, роль бессознательного в аспекте делового взаимодействия).
 24. Стереотипы восприятия в процессе общения.
 25. Внимательность и наблюдательность как черты личности.
 26. Рефлексия собственной жизни и уровень притязаний.
 27. Механизмы и формы психологической защиты личности.
 28. Цели и ценностные ориентации личности.
 29. Психические свойства и интегральные характеристики человека.
 30. Человек как субъект деятельности, индивидуальность, личность.
 31. Взаимосвязь биологических и социальных факторов в психическом развитии.
 32. Психологический анализ привычек людей.
 33. Решение мыслительных задач и творческая деятельность личности.
 34. Субъективный мир человека как объективная реальность.
 35. Психологическая характеристика людей разных типов темперамента и их учет в профессиональной деятельности.
 36. Условия создания ситуации успеха.
 37. Психология как наука управления людьми.
 38. Проблема человека в основных психологических школах XX века.
 39. Свобода воли и личная ответственность.
 40. Мышление как психологический феномен.
 41. Психологическая техника установления раппорта формирования аттракции
 42. Технологии эффективного слушания передачи информации
 43. Понятие о психологическом влиянии и его виды
 44. Убеждение, способы аргументации и работа с возражениями
 45. Внушение и манипуляции в деловом общении
 46. Правила проведения дискуссии в деловом общении
 47. Правила проведения совещания и переговоров в деловом общении
 48. Правила проведения конференций, в деловом общении
 49. Правила проведения конференций презентаций, дней открытых дверей в деловом общении
 50. Правила организации и проведения не формальных деловых встреч (деловых завтраков, обедов, ужинов и т.д.).
 51. Психологические барьеры и их преодоление в процессе общения.
 52. Основные характеристики общения
 53. Культура общения и ее формирование.
 54. Психология общения: виды. Сущность, цели, функции.
 55. Общение как взаимодействие. Невербальные и вербальные средства общения.
- Этапы общения.
56. Социально-психологические особенности коллектива. Типы взаимоотношений.
- Структура коллектива.
57. Основы лидерства. Роль руководителя. Основные принципы делового общения.
 58. Этикет служебных, деловых отношений. Правила деловой переписки.

59. Стратегии ведения переговоров.
60. Основные элементы переговорного процесса.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные понятия и категории по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации по подготовке к зачету

При подготовке к зачету следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы и темы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На зачете студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на зачете студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент затрудняется с самостоятельным изложением материала, то преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эту тему исчерпывают тему, оценка за ответ снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов

познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии ниже перечисленных пунктов):

- наличие помещения для СРС;
 - обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
 - наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (например, методические указания по выполнению курсовых проектов, работ, РГР, контрольных работ, сборники тестовых заданий, сборники задач по дисциплине).

Дисциплина обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине используется следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенды, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС филиала.

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Перечень ПО
1	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level
2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level
3	Kaspersky Endpoint Security
4	Программа EхаHotel
5	АСУ гостиницей «Эдельвейс»
6	ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс»
7	ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария»

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС филиала СГУ в г. Анапе.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной

информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
Б1.О.14 Психология делового общения**

Шифр и направление подготовки	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
Квалификация (степень) выпускника	<u>Бакалавр</u>
Профиль подготовки бакалавра	<u>«Гостиничная деятельность»</u>

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
Б1.О.14 Психология делового общения
наименование дисциплины по учебному плану

Дисциплина обязательной части учебного плана
статус дисциплины – дисциплина обязательной части учебного плана

Заочная форма обучения
форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	ознакомление студентов с основами психологии общения, раскрытие ее значения и роли в управленческой деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления и ориентированием в конфликтной ситуации.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Общение как социально-психологическая категория Анализ структуры делового общения Личность в деловом общении Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга Психология обслуживания туристов Коммуникативная культура работников туристической фирмы Сущность и место конфликта в туристском сервисе Психодиагностика клиента туристической фирмы Общение как социально-психологическая категория
Формируемые компетенции (коды)	УК-3, УК-4
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-3.1. Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях УК-3.2. Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии УК-3.3. Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой

	<p>УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию, в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.</p> <p>УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках</p> <p>УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках</p>
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	<p>Б1.О.05 Основы социального государства</p> <p>Б1.О.29 Психология</p> <p>Б2.О.01(У) Ознакомительная практика</p> <p>Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика</p> <p>Б2.В.01(П) Технологическая практика</p> <p>Б2.В.02(П) Сервисная практика</p> <p>Б1.О.01 Иностранный язык</p> <p>Б1.О.03 Речевая коммуникация и деловое общение</p> <p>Б1.В.12 Основы международного протокола</p> <p>Б1.В.13 Иностранный язык второй</p> <p>Б1.В.ДВ.01.01 Межкультурные коммуникации на иностранном языке</p> <p>Б1.В.ДВ.01.02 Деловой иностранный язык</p> <p>Б2.О.01(У) Ознакомительная практика</p> <p>Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика</p> <p>Б2.В.01(П) Технологическая практика</p> <p>Б2.В.02(П) Сервисная практика</p>
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультации
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	Зачет