



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Филиал в г. Анапе Краснодарского края

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной
работы обучающихся

по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

по дисциплине

ОП.07 Психология делового общения

студентам очной формы обучения
по направлению подготовки
43.02.11 «Гостиничный сервис»

Анапа, 2020

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» филиал в городе Анапе Краснодарского края.

Разработчик:

Мусийчук Сергей Васильевич – преподаватель программ среднего профессионального образования филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края

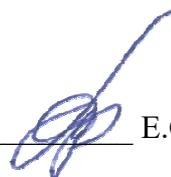
Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» по дисциплине «Психология делового общения»/ Сост. Мусийчук С.В. Анапа, 2020. — 28 с.

Методические рекомендации рассмотрены цикловой методической комиссией дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма.

Утверждены «31» 08 2020г. Протокол № 01

Актуализированы «31» 082022г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии _____ Е.С. Федосенко



Методические рекомендации по организации самостоятельной работы призваны помочь обучающимся в освоении дисциплины ОП.07 «Психология делового общения» и формировании профессиональных компетенций с целью реализации их в дальнейшей профессиональной деятельности в сфере туризма.

Содержание

Введение.....	4
Содержание учебной дисциплины.....	7
Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.....	10
Содержание самостоятельной работы дисциплины.....	11
Методические рекомендации по организации самостоятельной работы.....	13
Виды контроля знаний, обучающихся.....	15
Темы (примерные) докладов.....	18
Методические рекомендации по подготовке доклада.....	19
Задания к контрольным работам.....	21
Требования к написанию контрольной работы	23
Критерии оценки выполнения обучающимися самостоятельных работ.....	24
Вопросы к дифференцированному зачету.....	25
Рекомендуемая литература и другие информационные источники.....	28

ВВЕДЕНИЕ

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения» является развитие коммуникативных способностей студентов, которые проявляются во владении средствами коммуникации, в использовании таких средств в построении процесса общения, в анализе своей деятельности, в поиске и выделении новых средств эффективной коммуникации, а также овладение навыками практической организации психологического воздействия на группу

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис

При реализации программы учебной дисциплины «Психология делового общения» могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в раздел общепрофессиональных дисциплин.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-09.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Умения: аргументировать свой выбор в профессиональном самоопределении, выполнять самоанализ профессиональной пригодности, определять перспективы развития в профессиональной сфере.
		Знания: нормативно – правовой документации по профессии, ФГОС по профессии, учитывать нормы и правила техники безопасности, санитарных норм и др.
ОК 02	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Умения: самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей; создания плана (программы) деятельности.
		Знания: норм подбора ресурсов (инструмента, информации и т.п.) необходимых для организации деятельности, способов реализации самостоятельной деятельности, принципов организации рабочего места.
ОК 03	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения.

	ответственность	Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
ОК 04	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.
		Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
ОК 05	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: использовать средства информационных и коммуникационных технологий в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности.
		Знания: осуществления поиска информации в сети Интернет и различных электронных носителях, извлечения информации с электронных носителей, использования средств ИТ для обработки и хранения информации.
ОК 06	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.
ОК 07	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Умения: проведения совещания, постановки задачи перед коллективом, при необходимости аргументация своей позиции, осуществлять контроль в соответствии с поставленной задачей.
		Знания: конструктивной критики с учетом сложившейся ситуации, принципов организации работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями, деятельности по выявлению ресурсов команды, разработки мероприятий по улучшению условий работы команды.
ОК 08	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.

	самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Знания: содержания актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 09	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<p>Умения: анализа производственной ситуации и формулирования противоречия между реальными и идеальными условиями реализации технологического процесса, определять причины необходимости смены технологий или их усовершенствования.</p> <p>Знания: технологий, используемые в профессиональной деятельности, источников информации о технологиях профессиональной деятельности, условий и результатов успешного применения технологий, особенностей генерации возможных путей модернизации.</p>

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия. Самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	
1	2	
Наименование темы	Содержание занятия	Практические занятия
Роль общения и индивидуальные особенности человека	Общение и формирование личности. Понятие субъективности личности. Характеристики личности как субъекта общения. Функции личности как субъекта общения: коммуникативная, информационная, когнитивная, эмотивная, конативная, креативная. Психотехнологии общения личности.	Вопросы для обсуждения: 1. Виды общения у животных и человека. 2. Техники и приемы общения. 3. Развитие общения в онтогенезе.
Общение как форма взаимодействия	Социально-психологические характеристики общения. Общение как коммуникативная деятельность. Коммуникация и информативная функция общения. Интеракция и регулятивная функция общения. Перцепция и аффективно-когнитивная функция общения. Классификация видов общения: вербальное, невербальное; межличностное, ролевое; ритуальное, монологическо-диалогическое. Диалог как форма психологического воздействия.	Вопросы для обсуждения: 1. Общение как ведущая деятельность в младенческом возрасте. 2. Общение и предметно - манипулятивная деятельность. 3. Сюжетно-ролевая игра ребенка. 4. Перцептивная сторона общения – условие познания другого человека.
Проблема общения в трудах выдающихся ученых России и Европы.	Проблема общения в истории отечественной науки. Разработка психологических проблем общения в трудах В.М. Бехтерева, В.Н. Мясищева, Л.С. Выготского и др. Аспекты лингвистической концепции А.А. Потебни и некоторые вопросы речевого общения. Значение идей М.М. Бахтина о диалоге и диалогических отношениях для психологии общения. Проблема общения в работах К.С. Станиславского. Вклад Б.Г. Ананьева в разработку психологических проблем общения. Подходы к изучению проблемы	Вопросы для обсуждения: 1. Вклад В.Н. Мясищева в понимание проблемы общения. 2. Научный вклад в проблему общения Б.Г. Ананьева. 3. Проблема общения в трудах В.М. Бехтерева.

	<p>общения в западной психологии (Р.Ф. Бейлс, А.Кендон, Р. Бедвистелл, Г. Бэйтсон и др.).</p> <p>Феноменология общения.</p> <p>Характеристика подходов, раскрывающих сущность понятия «общение» (А.А. Бодалев, А.А. Леонтьев, А.В. Петровский, Б.Д. Парыгин, А.С. Золотнякова, М.С. Каган, А.А. Пузырей и др.).</p> <p>Общение как один из видов деятельности (М.И. Лисина, Г.М. Андреева, И.А. Зимняя, Б.Ф. Ломов и др.).</p> <p>Сущность общения и факторы, его определяющие. Генетические характеристики общения.</p> <p>Проблема активности в общении</p>	
<p>Факторы, обуславливающие эффективность общения</p>	<p>Свойства личности, влияющие на эффективность общения.</p> <p>Социальное восприятие и социальное познание. Понятие «социальная перцепция».</p> <p>Социальная перцепция и обыденное сознание. Место межличностного восприятия в системе перцептивных процессов и особенности его содержания.</p> <p>Особенности процесса формирования первого впечатления. Роль социальных установок при формировании первого впечатления. Ошибки восприятия. «Эффект ореола».</p> <p>Процесс стереотипизации. Условия достижения понимания человеком человека – механизмы идентификации и рефлексии.</p>	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стили общения по В.А. Кан-Калику. 2. Характеристики плохого и хорошего слушания по Р. Вердербер и К. Вердербер. 3. Технические приемы слушания.
<p>Структура, механизмы и принципы общения</p>	<p>Сущность и структура общения. Средства общения. Содержание общения. Трудности общения.</p> <p>Характеристика профессионального общения.</p> <p>Межличностные отношения как результат процесса общения. Типы межличностного общения и их характеристика. Уровни и механизмы самораскрытия субъектов общения.</p>	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Феномены контактов: определение и виды. 2. Психологические барьеры: определение и виды. 3. Внешнее внушение. 4. Макро-, мезо- и микроуровни общения и соответствующие им формальные роли.

<p>Факторы взаимодействия (влияния) партнеров общения: определения, формы и виды</p>	<p>Внушение, убеждение, информационное социальное давление как виды социального влияния на аттитюды и ценности. Феномены и психологические механизмы гипнотического воздействия. Массовый гипноз. Суггестия и контрсуггестия.</p>	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные эмоциональные состояния: определения и виды: веселье, смущение, смятение, стыд, вина, признание, обида, гнев, печаль, горе страха. 2. Личностные факторы, обуславливающие эффективность воздействий: коммуникативная культура, авторитет источника информации, конформность, доверие и недоверие, внушаемость и негативизм. 3. Манипуляция в общении, общая характеристика.
<p>Общение в конфликте</p>	<p>Определение конфликта. Эмоциональные аспекты конфликтных ситуаций. Конструктивные и деструктивные конфликты. Информационные, структурные, ценностные и поведенческие конфликты. Основные стратегии поведения в конфликте. Стратегия сотрудничества как основа конструктивного общения в конфликте. Этапы разрешения конфликта (удовлетворение по существу, психологическое удовлетворение, процедурное удовлетворение). Способы разрешения конфликта. Приемы «психологического айкидо». Я-высказывание как метод социально приемлемого способа выражения чувств в конфликте. Роль и функции посредника. Особенности общения посредника в конфликте. Правила построения коммуникации посредником. Организация процедуры разрешения конфликта через посредника. Ограничения в деятельности посредника.</p>	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Зарубежные и отечественные теории конфликтов. 2. Известные ученые рассматривающие проблему конфликтов в общении. 3. Раскрыть основные принципы, которым подчиняются косвенные методы погашения конфликтов.
<p>Деловое общение</p>	<p>Деловая беседа как основная форма делового общения. Основные стили общения. Фазы контакта партнеров в коммуникации. Конвенциональный стиль общения и определение приоритетной зоны его использования. Конвенциональные</p>	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ведение бесед: характеристика, типы, структура, правила. 2. Публичное выступление: характеристика, структура, правила. 3. Групповые формы делового

	взаимоотношения в деловом общении.	общения: виды. 4. Механизмы формирования внутреннего представления о мире.
Имидж делового общения, самопрезентация	Психологические аспекты переговорного процесса. Национальные стили ведения деловых переговоров. Техника и тактика аргументирования. Психологические особенности публичного выступления. Риторические приемы в публичном выступлении.	Вопросы для обсуждения: 1. Имидж как средство делового общения. 2. Процесс (алгоритм) проведения деловой беседы. 3. Процесс подготовки к деловой беседе. 4. Основные коммуникативные приемы начала беседы. 5. Искусство управлять общением. 6. Психология успешного общения. 7. Психозащита в общении. 8. Экспрессия человека в общении.
Итого:	20	18

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Практические занятия являются неотъемлемой частью учебного процесса.

Важное значение в подготовке обучающегося к профессиональной деятельности имеют *практические занятия*. Они составляют значительную часть всего объема аудиторных занятий и имеют важнейшее значение для усвоения программного материала. Выполняемые задания преподаватель может подразделить на несколько групп. Одни из них служат иллюстрацией теоретического материала и носят воспроизводящий характер. Они выявляют качество понимания студентами теории. Другие представляют собой образцы задач и примеров, разобранных в аудитории. Для самостоятельного выполнения требуется, чтобы студент овладел показанными методами решения. Следующий вид заданий может содержать элементы творчества. Одни из них требуют от студента преобразований, реконструкций, обобщений. Для их выполнения необходимо привлекать ранее приобретенный опыт, устанавливать внутрипредметные и межпредметные связи. Решение других требует дополнительных знаний, которые студент должен приобрести самостоятельно. Третьи предполагают наличие у студента некоторых исследовательских умений

Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у тех студентов, которые систематически ведут записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

Цель практических занятий по всем дисциплинам не только углубить и закрепить соответствующие знания студентов по предмету, но и развить инициативу, творческую активность, вооружить будущего специалиста методами и средствами научного познания.

СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Тема занятия	Задание	Форма проверки
Тема 1. Роль общения и индивидуальные особенности человека	Темы рефератов: 1. Роль общения в развитии человека. 2. Общение с различными по характеру собеседниками. 3. Роль индивидуальных особенностей человека на процесс общения. 4. Основные этапы онтогенетического общения личности. Темы докладов: 1. Проблемы общения в психологии. 2. Общение: наука и искусство. 3. Моральные нормы и нравственность в общении.	<i>Дискуссия по теме, заслушивание докладов, рефератов</i>
Тема 2. Общение как форма взаимодействия	Темы рефератов: 1. Учебная деятельность и особенности межличностного взаимодействия. 2. Учение И.П. Павлова о типе высшей нервной деятельности. 3. Общение с различными по характеру и темпераменту людьми. Темы докладов: 1. Общение как коммуникация. 2. Барьеры в общении и способы их преодоления. 3. Механизмы восприятия человека человеком и способы их использования.	<i>Дискуссия по теме, заслушивание докладов, рефератов</i>
Тема 3. Проблема общения в трудах выдающихся ученых России и Европы	Темы рефератов: 1. А.А. Бодалева о проблеме общения. 2. Б.Д. Парыгина о проблеме общения. 3. Особенности общения связанные с полом. Темы докладов: 1. Манипуляции в общении. 2. Установки коммуникативного поведения. 3. Психологические механизмы регуляции деятельности.	<i>Дискуссия по теме, заслушивание докладов, рефератов</i>
Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения.	Темы рефератов: 1. Виды коммуникативной толерантности по В.В. Бойко. 2. Составить психологический портрет субъекта затрудненного общения. Темы докладов: 1. Ценностные ориентиры личности 2. Технология воздействия на личность в процессе общения 3. Коммуникативные качества социального работника	<i>Дискуссия по теме, заслушивание докладов, рефератов</i>
Тема 5.	Темы рефератов:	<i>Дискуссия по теме,</i>

<p>Структура, механизмы и принципы общения</p>	<p>1. Дистанционные меры воздействия: определение и виды. 2. Убеждение как воздействие и методы убеждения. 3. Критика, слухи, сплетни, самовосхваление и самоназидательность. 4. Общение, как сложный коммуникативный процесс. Темы докладов: 1. Общение как реальность общественных и межличностных отношений. 2. Единство общения и деятельности. 3. Общение как часть и условие деятельности, один из видов деятельности. 4. Основные цели и задачи общения.</p>	<p><i>заслушивание докладов, рефератов</i></p>
<p>Тема 6. Факторы взаимодействия (влияния) партнеров общения: определения, формы и виды</p>	<p>Темы рефератов: 1. Абстрактные типы манипуляторов и актуализаторов. 2. Особенности общения в семье: возрастные и гендерные аспекты общения. 3. Профессиограмма туроператора, менеджера в процессе общения. Темы докладов: 1. Структура (стороны) общения. 2. Специфика коммуникативной стороны общения. 3. Интеракция как процесс взаимодействия.</p>	<p><i>Дискуссия по теме, заслушивание докладов, рефератов</i></p>
<p>Тема 7. Общение в конфликте</p>	<p>Темы рефератов: 1. Приемы и методы бесконфликтного общения. 2. Основные формы лжи и виды признаков обмана 3. Роль конфликта во взаимоотношениях. Темы докладов: 1. Многообразие и единство функций общения. 2. Возрастная динамика сменности видов потребности в общении. 3. Формы общения как тип межличностного контакта.</p>	<p><i>Дискуссия по теме, заслушивание докладов, рефератов</i></p>
<p>Тема 8. Деловое общение</p>	<p>Темы рефератов: 1. Психологический прием «Имя собственное». 2. Переговоры как форма общения: характеристика, типы, структура, правила. 3. Основные этапы онтогенетического общения личности. 4. Механизмы формирования внутреннего представления о мире.</p>	<p><i>Дискуссия по теме, заслушивание докладов, рефератов</i></p>
<p>Тема 9. Имидж делового</p>	<p>1. Имидж как средство делового общения: природа и технологии создания имиджа.</p>	<p><i>Дискуссия по теме, заслушивание докладов,</i></p>

общения, самопрезентация	2. Авторитарный стиль общения как признак опасения потери авторитета и обнаружения некомпетентности. 3. Недостатки попустительского стиля общения (руководства). 4. Главные особенности демократического стиля общения. 5. Экспрессия человека в общении.	<i>рефератов, сообщения тестирование, опрос, выполнение тематического теста по вариантам</i>
Итого:	18 часов	

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы 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.

Организация самостоятельной работы – не просто составная часть учебного плана и учебного процесса в высшем учебном заведении, но и обязательная составляющая его будущей профессиональной деятельности. Овладение способами и методами самоменеджмента является ключом к развитию профессионализма менеджера.

Для эффективной организации самостоятельной работы необходимо:

- 1) понять общий объем и содержание работы по курсу дисциплины;
- 2) создать общее представление об имеющейся литературе по дисциплине;
- 3) иметь тетрадь для лекций и рабочую тетрадь для практических и семинарских занятий с выделенными полями для записи практических примеров, возникающих вопросов, своих замечаний, комментариев;
- 4) выделить приоритеты в организации самостоятельной работы (что легче с точки зрения индивидуальных особенностей, что сложнее);
- 5) работать постоянно, целенаправленно, для чего: спланировать время; выстроить последовательность освоения материала и алгоритм выполнения заданий, – организовать работу с учебной литературой и поиск дополнительной информации в различных источниках;
- 6) проводить самоконтроль.

Самостоятельная работа может быть организована как на лекциях, семинарских и практических занятиях, так и вне учебных занятий, как под руководством преподавателя, так и без его непосредственного участия.

Для эффективной самостоятельной работы на учебных занятиях требуется активное включение в осмысление предлагаемого преподавателем материала: важно участвовать в дискуссиях, выявлять и фиксировать в тетрадях возникающие вопросы, задавать эти вопросы во время занятий. При выявлении затруднений следует сразу обратиться за консультацией к преподавателю.

В целях эффективности самостоятельной работы во время подготовки к практическим занятиям важно заранее прорабатывать вопросы для обсуждения и задания, которые даются в учебниках и в планах практических занятиях. Попытки выполнять задания "в последнюю минуту" обычно не дают желаемого эффекта, не способствуют

развитию необходимых навыков, так как при стихийной работе в авральном режиме не достигается необходимая для хорошего усвоения качественная проработка материала.

Самостоятельное изучение дополнительных источников по конкретной теме целесообразно осуществлять сразу после лекции. Это позволит затратить меньше времени на обработку материала и выделение из него полезной дополнительной информации. Полученную в ходе самостоятельной работы дополнительную информацию по изучаемым темам целесообразно вносить в соответствующий раздел конспекта лекций, чтобы лекционная тетрадь содержала одновременно две составляющие: лекционный материал и дополнительную информацию по теме. При организации самостоятельной работы над дополнительной литературой и составлении конспекта важно записывать точные выходные данные, название работы, указывать полностью фамилию, имя, отчество автора, интересоваться краткой биографией автора. Следует также составлять конспекты или краткие тезисы работы с выводами и своими замечаниями, наблюдениями, комментариями.

Следует иметь в виду, что активными формами самостоятельной работы являются также участие в научно-исследовательской работе кафедры, в работе студенческих кружков и конференций. О своем желании участвовать в этих видах деятельности следует проинформировать преподавателя или заявить на кафедру.

Задания для самостоятельной работы должны выполняться в рабочих тетрадях в письменном виде и сдаваться преподавателю по первому требованию. Основными формами поощрения за добросовестную самостоятельную (внеаудиторную) работу студента является учёт его внеаудиторной работы, а также освобождение на экзамене от ответа на вопросы, по которым его самостоятельная работа была ранее оценена преподавателем на "отлично".

ВИДЫ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Контроль уровня усвоения обучающимися учебной дисциплины **Психология делового общения** - один из важнейших элементов учебного процесса.

Обучение по всем формам не может быть полноценным без регулярной и объективной информации о том, как усваивается студентами материал, как они применяют полученные знания для решения практических задач. Благодаря контролю между преподавателями и студентами устанавливается "обратная связь", которая позволяет оценивать динамику усвоения учебного материала, действительный уровень владения системой знаний, умений, навыков, на основе их анализа вносить соответствующие коррективы в организацию учебного процесса.

Предварительный контроль служит необходимой предпосылкой для успешного планирования и руководства учебным процессом. Он позволяет определить наличный (исходный) уровень знаний и умений студентов, чтобы использовать его, как фундамент, ориентироваться на допустимую сложность учебного материала.

Текущий контроль является одним из основных видов проверки знаний и умений студентов. Ведущая задача текущего контроля - регулярное управление учебной деятельностью студентов, ее корректировка. Он позволяет получать непрерывную информацию о ходе и качестве усвоения учебного материала, и на основе этого, оперативно вносить изменения в учебном процессе. Другими важными задачами текущего контроля является: стимуляция регулярной, напряженной и целенаправленной работы студентов, активизация их познавательной деятельности, определение уровня овладения студентами умениями самостоятельной работы, создания условий для их формирования. Текущий контроль является органической частью всего учебного процесса, он тесно связан с изложением, закреплением, повторением или применением учебного процесса. Текущий контроль осуществляется во всех организационных формах обучения. При этом он может быть особым структурным элементом организационной формы обучения и может сочетаться с самим изложением, закреплением учебного материала. Данный контроль может быть индивидуальным или групповым. При организации текущего контроля необходимо добиваться сознательного, а не формального, механического усвоения студентами учебного материала.

Периодический (рубежный) контроль позволяет определить качество изучения студентами учебного материала по разделам, темам предмета. Такой контроль проводят обычно несколько раз в семестр.

Примером рубежного контроля могут служить контрольные работы, контрольно-учетные и учетно-обобщающие уроки, зачеты по лабораторным работам.

Периодический контроль позволяет проверить прочность усвоения полученных знаний и умений, т.к. он проводится через продолжительный период времени и по отдельным дозам учебного материала.

Итоговый контроль - это контроль интегрирующий, именно он позволяет судить о достижениях студентов. При подготовке к нему происходит более углубленное обобщение и систематизация усвоенного материала, что позволяет знания и умения поднять на новый уровень. При систематизации и обобщении знаний и умения студентов проявляется и развивающий эффект обучения, поскольку на этом этапе особенно интенсивно формируются интеллектуальные умения и навыки.

Итоговый контроль осуществляется на переводных и семестровых дифференцированных зачётах и экзаменах, государственных экзаменах, защите выпускной квалификационной работы.

Цель дифференцированного зачёта/экзамена – проверить теоретические знания и умения применять их в практических ситуациях, в будущей профессиональной деятельности. Обязательным условием допуска студента к экзамену является выполнение текущих заданий, в том числе результаты самостоятельной работы, выполнение

контрольной работы, представление преподавателю результатов выполнения индивидуальных заданий (в случае работы по индивидуальному графику).

При сдаче дифференцированного зачёта/экзамена и выставлении экзаменационных оценок учитываются:

- 1) овладение базовыми знаниями и умениями в области принятия управленческих решений;
- 2) посещаемость студента в ходе семестра и его активность во время аудиторных занятий;
- 3) качество выполнения "срезовой" контрольной работы;
- 4) качество выполнения самостоятельной работы в рабочей тетради.

Положительная оценка на дифференцированном зачёте/экзамене складывается из умения оперировать понятиями, из знания конкретного материала. Ответ должен быть развернутым и аргументированным.

В ответе на дифференцированном зачёте/экзамене особенно ценятся:

- 1) умение выделить главное;
- 2) показ связи, места данного вопроса в общей структуре дисциплины;
- 3) самостоятельность, способность обобщать материал не только из лекций, но и из других источников;
- 4) собственная точка зрения при изложении содержания вопроса;
- 5) умение приводить примеры из практики для иллюстрации излагаемых положений;
- 6) умение применять свои знания для ответа на дополнительно поставленные вопросы;
- 7) умение грамотно и последовательно изложить материал.

Знания студентов оцениваются по 4-балльной системе.

Оценка "*отлично*" предполагает, что студент глубоко и прочно освоил материал дисциплины, полностью ответил на вопросы экзаменационного билета, привёл примеры из практики, чётко и точно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка "*хорошо*" предполагает, что студент при ответе показал хорошие знания основных положений дисциплины, однако при этом допустил некоторые неточности и погрешности.

Оценка "*удовлетворительно*" предполагает, что студент в целом освоил курс дисциплины, однако при этом имеет пробелы в теоретических знаниях и затрудняется показать, как эти знания могут быть применены в практической деятельности.

Оценка "*неудовлетворительно*" предполагает, что студент не освоил теоретический курс, имеет фрагментарные представления о нем, не может раскрыть основные понятия, не понимает возможности применения полученных знаний на практике.

При подготовке к дифференцированному зачёту/экзамену:

- 1) внимательно прочтите экзаменационные вопросы;
- 2) распределите темы подготовки по блокам и дням;
- 3) составьте план ответа на каждый вопрос;
- 4) не "зазубривайте" материал, достаточно выделить ключевые моменты и уловить смысл и логику материала.

При изучении основных и дополнительных источников информации в рамках ответа на экзаменационный вопрос особое внимание обращайтесь:

- а) на выводы по теме, так как они содержат основные мысли и тезисы для ответа и позволяют правильно построить ответ на поставленный вопрос;
- б) на схемы, рисунки, графики и другие иллюстрации, так как подобные графические материалы, как правило, в наглядной форме отражают главное содержание изучаемого вопроса и лучше запоминаются;
- в) на наличие в тексте словосочетаний вида "во-первых", "во-вторых", а также перечислений (цифровых или буквенных), так как эти признаки, как правило, позволяют

структурировать ответ на поставленный вопрос, содержат основные тезисы ответа на вопрос.

Изучив несколько вопросов, в случае необходимости и возможности обсудите их с однокурсниками, проговорите основные положения ответа вслух. В случае затруднения при нахождении ответов на тот или иной вопрос или сомнения в правильности и полноте ответа воспользуйтесь индивидуальной консультацией и групповой консультацией перед экзаменом.

Формы текущего контроля успеваемости по дисциплине Психология делового общения– доклад, реферат, контрольная работа.

ТЕМЫ (ПРИМЕРНЫЕ) ДОКЛАДОВ

1. Разнообразие видов общения в зависимости от содержания, целей и средств.
2. Роль общения в формировании психических процессов, состояний и свойств личности.
3. «Символический интеракционизм» Д. Г. Мида.
4. Структура общения по Я. Щепаньскому.
5. Классификация психологических типов личности по Леонгарду, Личко.
6. Теория Шострема – Маслоу: базовые психологические установки человека.
7. Типы темперамента. Темперамент - стиль реагирования нервной системы на окружающую среду.
8. Э.Берн: три составляющие личности человека, обуславливающие характер общения между людьми (трансактный анализ).
9. Полилог – наиболее сложная полифоническая форма общения.
10. Концепция Томаса-Киллмена: основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Взаимодействие в процессе общения. Теории диадического взаимодействия Д. Тибо, Г. Келли, Д. Хоманса.
12. Вклад Л.С. Выготского и Б.Г. Ананьева в разработку психологических проблем общения.
13. Аспекты лингвистической концепции А.А. Потебни и вопросы речевого общения.
14. М.М. Бахтин о диалоге и диалогических отношениях, их значение для психологии общения. Понятия «модус», «диктум» в концепции М.М. Бахтина.
15. Коммуникативные приемы «Я – высказывание» и «Мы - подход».
16. Разработка психологических проблем общения в трудах В.М. Бехтерева, В.Н. Мясищева.
17. НЛП как способ эффективного управления людьми в процессе общения.
18. Комплимент как вербальный знак, несущий положительную информацию, правила применения комплиментов.
19. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
20. Стили общения как индивидуально-типологические особенности социально-психологического взаимодействия субъектов общения.
21. Пассивное (нерефлексивное) и активное (рефлексивное) слушание.
22. Модель коммуникативного процесса Г. Лассуэлла.
23. Паралингвистическая, экстралингвистическая, и оптико-кинетическая системы знаков.
24. Проблема общения в истории отечественной и зарубежной психологии.
25. Общение и деятельность: различные подходы к пониманию общения.
26. Сказкотерапия как один из способов осознания путей оптимизации общения.
27. Деловая беседа как основная форма делового общения.
28. Психологические аспекты переговорного процесса.
29. Коммуникативная компетентность личности и источники ее формирования.
30. Этика и психология делового общения. Функции делового общения.
31. Общение в конфликте, Выбор стратегии поведения в конфликтном взаимодействии.
32. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, стереотипизация, рефлексия, обратная связь).
33. Манипулятивное и актуализированное общение. Типы манипуляторов.
34. Знаковые системы невербальной коммуникации, классификация жестов на основе их функций.

35. Типы телодвижений, которые могут быть признаками обмана (эмблемы и иллюстрации), причины использования и различия между ними.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА, РЕФЕРАТА

Доклад – это развёрнутое устное сообщение на какую-либо тему, сделанную публично, чаще всего на семинарском занятии. В качестве тем для докладов преподаватель главным образом предлагает тот материал учебной дисциплины, который не освещался в лекциях, а выносится на самостоятельное изучение студентами. Доклады, сделанные студентами на семинарских занятиях, позволяют дополнить лекционный материал, а также дают возможность преподавателю оценить умения студентов самостоятельно работать с учебным и научным материалом.

Построение доклада включает, как правило, три части: вступление, основную часть и заключение. Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным, лишённым ненужных отступлений и повторений. Работа над докладом не только позволяет приобрести новые знания, но и способствует формированию важных научно-исследовательских умений, освоению методов познания, приобретению навыков публичного выступления.

Слово *реферат* происходит от латинского ‘*referre*’, что значит «докладывать, сообщать». Реферат — это краткое, чаще всего письменное, изложение научной работы — статьи или книги (или нескольких научных работ). Изложение одной работы обычно содержит указание на тему и композицию реферируемой работы, перечень ее основных положений с приведением аргументации, реже — описание методики и проведение эксперимента, результатов и выводов исследования. Такой реферат называется *простым информационным*. В России издаются специальные реферативные журналы, которые содержат подобного рода рефераты и тем самым знакомят с новейшей российской и зарубежной литературой в различных областях научных знаний.

Реферативные работы пишут обычно на определенные темы. Для написания таких, *тематических*, может быть привлечено более одного источника. В этом случае реферативная работа является не только информационным, но и *обзорным*.

Реферативная работа должна быть выполнена печатным способом на одной стороне листа белой бумаги формата А4. Каждая страница содержит поля (левое – 20 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм). Размер шрифта основного текста – 12, размер шрифта сносок, таблиц, приложений – 12. Междустрочный интервал – 1,5. Объем реферата определяется темой и содержанием и должен составлять не менее 15 страниц. На страницах с титулом и оглавлением номера страниц не ставятся (номер страницы ставится внизу в центре страницы). Титульный лист и оглавление не нумеруются. Вставки на полях и между строк не допускаются.

Цитирование

В реферативной работе могут быть использованы цитаты из реферируемой работы. Они всегда ставятся в кавычки. Следует различать три вида цитирования, при этом знаки препинания ставятся, как в предложениях с прямой речью.

1. Цитата стоит после слов составителя реферата. В этом случае после слов составителя реферата ставится двоеточие, а цитата начинается с большой буквы. Например: Автор статьи утверждает: «В нашей стране действительно произошел стремительный рост национального самосознания».

2. Цитата стоит перед словами составителя реферата. В этом случае после цитаты ставится запятая и тире, а слова составителя реферата пишутся с маленькой буквы. Например: «В нашей стране действительно произошел стремительный рост национального самосознания», — утверждает автор статьи.

3. Слова составителя реферата стоят в середине цитаты. В этом случае перед ними и после них ставится точка с запятой. Например: «В нашей стране, — утверждает автор статьи, — действительно произошел стремительный рост национального самосознания».

4. Цитата непосредственно включается в слова составителя реферата. В этом случае (а он является самым распространенным в реферате) цитата начинается с маленькой буквы. Например: Автор статьи утверждает, что «в нашей стране действительно произошел стремительный рост национального самосознания».

5. При упоминании фамилий исследователей, включении цитат, представлении классификаций, пересказе точек зрения необходимо давать сноски. Оформление сносок может быть произведено по конечному списку, т.е. после цитаты, указания книги, упоминания имени ученого или пересказа точки зрения исследователя необходимо в квадратных скобках указать номер книги по библиографическому списку (который дается в алфавитном порядке в конце реферата) и номер страницы или страниц, на которых изложен материал.

Критериями оценки являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

- Оценка *«отлично»* – выполнены все требования к написанию: обозначена проблема и обоснована ее актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

- Оценка *«хорошо»* – основные требования к реферативной работе выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

- Оценка *«удовлетворительно»* – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

- Оценка *«неудовлетворительно»* – тема реферативной работы не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

Оформление библиографического списка

Отдельные издания:

1. Кожина, М.Н. Стилистика русского языка. М.: Просвещение, 2013, – 222 с.
2. Большая энциклопедия: В 62 томах. Т. 33. М.:ТЕРРА, 2002, – 592 с.

Статьи:

Смирнов А.М. А был ли мальчик? / А.М. Смирнов, И. Хватов // Истоки. – 2010. – № 7. – С. 30-41

Интернет-ресурсы:

Буторина О.В. Валютный театр: драма без зрителей [Электронный ресурс] // Россия в глобальной политике. – 2012. – Т.6.– № 2. – С.167-181. – Режим доступа: <http://www.globalaffairs.ru/numbers/31/9483.html>

ЗАДАНИЯ К КОНТРОЛЬНЫМ РАБОТАМ

1. Примерные варианты контрольных работ

Вариант 1.

Задание 1. Письменные вопросы:

1. Общение и его функции.
2. Общение и деятельность.
3. Факторы эффективного общения.
4. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.
5. Возрастные особенности общения.

Задание 2. Тестовое задание:

1. Сколько выделяют аспектов общения.
а) 3.
б) 7.
в) 2
2. Жесты, мимика, код, символ – это....
а) основные аспекты общения.
б) методы воздействия.
в) средства общения.
3. Снисходительность к кому или чему-либо – это...
а) толерантность.
б) эмпатия.
в) признание.
4. Вид общения, которое необходимо для поддержания, сохранения и развития организма....
а) прямое общение.
б) биологическое.
в) материальное.
5. Материальное, когнитивное, мотивационное, деятельностное общение относятся к классификации по какому основанию....
а) по содержанию.
б) по средствам общения.
в) нет правильного ответа.

Вариант 1

Задание 1 Письменные вопросы с примерами:

1. Виды общения.
2. Характеристика темпераментов.
3. Средства общения и их виды.
4. Охарактеризуйте мужской и женский стили общения.
5. Роль общения и его развитие в онтогенезе.

Задание 2 Тестовое задание:

1. Какие бывают средства общения...
а) внешние внутренние.
б) оба варианта верны.
в) речевые и неречевые.
2. Кто занимался проблемами общения в истории...
а) Фрейд, Бекон.
б) Бехтерев, Ананьев, Богалева.
в) оба варианта верны.
3. К факторам эффективного поведения относятся...
а) правдивость, авторитет, мотивы.

- б) экстраверсия, толерантность, эмпатия.
 - в) доклад, лекция команды.
4. Скромный застенчивый, склонный к уединению, предпочитающий книги, что за тип личности....
- а) холерик.
 - б) интроверт.
 - в) сангвиник.
5. Дайте определение: «Общение» - это.....

ТРЕБОВАНИЯ К НАПИСАНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Критерии оценки знаний при написании контрольной работы

Оценка *«отлично»* – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка *«хорошо»* – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка *«удовлетворительно»* – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка *«неудовлетворительно»* – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ
САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ**

Вид и наименование работы	Вид контроля	Критерии оценок			
		«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
1. Составление конспекта	Предъявление конспекта	Полное и логичное изложение темы	Тема изложена неполно	Краткое изложение темы	Конспект не составлен
2. Изучение конспекта	Устное выступление	Изложение логичное, дикция четкая	В изложении неточности, дикция четкая	Изложение с помощью преподавателя	Студент не готов к выступлению.
3. Написание реферата	Предъявление реферата и устное выступление	Изложение логичное, без использования реферата, дикция четкая	В изложении неточности, дикция четкая	Изложение с использованием реферата	Студент не готов к выступлению

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету по дисциплине

1. Разнообразие видов общения в зависимости от содержания, целей и средств. Уровни общения.
2. Принцип единства общения и деятельности, исследования взаимосвязи общения и деятельности в отечественной психологии.
3. «Символический интеракционизм» Д. Г. Мида.
4. Структура общения по Я. Щепаньскому.
5. Общая характеристика социально-психологического тренинга. Тренинг общения: цели, задачи, особенности построения программы тренинга.
6. Феномен личного влияния. Типы влияния. Тактики влияния: описание и целесообразность применения.
7. Каузальная атрибуция как содержательная сторона межличностного восприятия. Зарубежные и отечественные исследования феномена каузальной атрибуции.
8. Э.Берн: три составляющие личности человека, обуславливающие характер общения между людьми (трансактный анализ).
9. Общение как взаимодействие. Западные подходы к взаимодействию (интеракционизм, необихевиоризм, трансактный анализ).
10. Концепция Томаса-Киллмена: основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Взаимодействие в процессе общения. Теории диадического взаимодействия Д. Тибо, Г. Келли, Д. Хоманса.
12. Вклад Л.С. Выготского и Б.Г. Ананьева в разработку психологических проблем общения.
13. Аспекты лингвистической концепции А.А. Потебни и вопросы речевого общения.
14. М.М. Бахтин о диалоге и диалогических отношениях, их значение для психологии общения. Понятия «модус», «диктум» в концепции М.М. Бахтина.
15. Приемы ненасильственной коммуникации в подходе М. Розенберга.
16. Разработка психологических проблем общения в трудах В.М. Бехтерева, В.Н. Мясищева.
17. НЛП как способ эффективного управления людьми в процессе общения.
18. Комплимент как вербальный знак, несущий положительную информацию, правила применения комплиментов.
19. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации.
20. Возрастные, индивидуальные и профессиональные особенности понимания и восприятия человека человеком.
21. Проблема общения в трудах Б. Г. Ананьева.
22. Модель коммуникативного процесса Г. Лассуэлла.
23. Паралингвистическая, экстралингвистическая, и оптико-кинетическая системы знаков.
24. Проблема общения в истории отечественной и зарубежной психологии.
25. Общепсихологический и социально-психологический подходы к изучению общения.
26. Коммуникативные барьеры как фактор затрудненного общения. Классификации коммуникативных барьеров.

27. Типы телодвижений, которые могут быть признаками обмана (эмблемы и иллюстрации), причины использования и различия между ними
28. Психологические аспекты переговорного процесса.
29. Коммуникативная компетентность личности и источники ее формирования.
30. Знаковые системы невербальной коммуникации, классификация жестов на основе их функций.
31. Общение в конфликте, выбор стратегии поведения в конфликтном взаимодействии.
32. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, стереотипизация, рефлексия, обратная связь).
33. Манипуляция: манипулятивное и актуализированное общение. Типы манипуляторов.
34. Процесс (алгоритм) проведения деловой беседы.
35. Процесс подготовки к деловой беседе.
36. Основные коммуникативные приемы начала беседы.
37. Авторитарный стиль общения как признак опасения потери авторитета и обнаружения некомпетентности.
38. Недостатки попустительского стиля общения (руководства).
39. Главные особенности демократического стиля общения.
40. Роль общения в психологическом развитии личности человека.
41. Роль и механизмы невербального общения.
42. Речь, как основное средство человеческого общения.
43. Искусство управлять общением.
44. Психология успешного общения.
45. Психозащита в общении.
46. Психологическая культура общения специалиста сферы туризма и сервиса.
47. Имидж как средство делового общения.
48. Общение, как сложный коммуникативный процесс.
49. Макро-, мезо- и микроуровни общения и соответствующие им формальные роли.
50. Общение - обязательный личностно формирующий фактор.
51. Основные цели и задачи общения.
52. Перцептивная сторона общения – условие познания другого человека.
53. Определение модели общения в зависимости от психоэмоционального состояния.
54. Виды потребностей в общении, определяющиеся проблемной ситуацией.

Критерии оценки знаний при сдаче дифференцированного зачета

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ДРУГИЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ИСТОЧНИКИ

Основная литература

1. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О.. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/77001.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Захарова И.В. Психология делового общения: практикум для СПО / Захарова И.В.. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86472.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/86472>
3. Логутова Е.В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.. — Саратов: Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92154.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
4. Разомазова А.Л. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Разомазова А.Л. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 67 с. — ISBN 978-5-00175-122-9, 978-5-4488-1521-8. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121372.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/121372>
5. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493968> (дата обращения: 15.09.2022).

Дополнительная литература

1. Бунькова И.П. Социальная психология: учебное пособие для СПО / Бунькова И.П.. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 69 с. — ISBN 978-5-00175-123-6, 978-5-4488-1523-2. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121374.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/121374>
2. Козловская Т.Н. Психология: учебное пособие для СПО / Козловская Т.Н., Кириенко А.А., Назаренко Е.В.. — Саратов: Профобразование, 2020. — 343 с. — ISBN 978-5-4488-0543-1. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92156.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Мактамкулова Г.А. Психология профессиональной деятельности: учебное пособие для СПО / Мактамкулова Г.А., Бунькова И.П.. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020. — 66 с. — ISBN 978-5-88247-948-9, 978-5-4488-0763-3. — Текст: электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92836.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/92836>
4. Психология управления: учебно-методическое пособие для СПО / О.С. Карымова [и др.]. — Саратов: Профобразование, 2020. — 285 с. — ISBN 978-5-4488-0631-5. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92155.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей