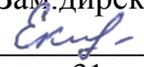


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 филиал федерального государственного бюджетного образовательного  
 учреждения высшего образования  
 «Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО  
 Зам. директора по УРиКО  
  
 В.В. Екимова  
 « 31 » 08 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ  
 Директор филиала СГУ в г. Анапе  
 Е.В. Леонова  
 « 31 » 08 2020 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 ОФО, ЗФО

Выпускающая кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Кафедра-разработчик рабочей программы СКС и Т

Семестр/ курс	Трудоем- кость (час/зет)	Лекцион занятий, (час)	Практич занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	РГР (час)	Форма промежут. контроля (экз/зачет)
<b>ОФО</b>								
7/4	108/3	18	18		71,8			Зачет (0,2)
Итого	108/3	18	18		71,8			Зачет (0,2)
<b>ЗФО</b>								
9/5	108/3	6	4		94			Зачет (4)
Итого	108/3	6	4		94			Зачет (4)

Анапа 2020 г.

Рабочая программа по дисциплине «Психология делового общения» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень ВО бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515.

Рабочую программу составили:

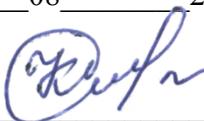
\_\_\_\_\_ Мусийчук С.В., к.ф.н., доцент

\_\_\_\_\_ Делиболтоян Э.Б., к.э.н., зам.директора ГК «Альбатрос»

(внешний эксперт)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА  
на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма  
Протокол №   1   от «  31  »    08     20     20   г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_



/подпись/

/Стародуб К.А./

/Ф.И.О./

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол №   1   от «  31  »    08     20     20   г.

Председатель УМСН \_\_\_\_\_



/подпись/

/Екимова В.В./

/Ф.И.О./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» августа 2021г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения: Без изменений

Заведующий кафедрой

  
подпись

Стародуб К.А.  
ФИО

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 ВОЗ ++ .....	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
4.1 Тематический план дисциплины.....	10
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	21
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине .....	22
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ .....	24
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	24
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине .....	28
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	29
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	29
Приложение АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	32

## 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 ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВО 3++

Дисциплина Б1.О.14 Психология делового общения относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» обязательная часть учебного плана.

Межпредметные связи дисциплины показаны в таблице 1.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
<b>Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)</b>			
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Б1.О.05 Основы социального государства Б1.О.14 Психология делового общения ФТД.В.02 Тренинг безбарьерного общения	Дисциплина является завершающей в формировании компетенции
Коммуникация	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.О.07 Информатика Б1.В.12 Основы международного протокола Б1.В.14 Иностранный язык второй Б1.В.ДВ.01.01 Межкультурные	Дисциплина является завершающей в формировании компетенции

		коммуникации на иностранном языке Б1.В.ДВ.01.02 Деловой иностранный язык ФТД.В.01 Иностранный язык (профессиональный)	
--	--	--	--

### 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)</b>			
Командная работа и лидерство	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 теории 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 теории 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 асертивность 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 асертивность в межличностном взаимодействии
		УК-3.3. Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для	Знать: основы межличностного взаимодействия, Уметь: осуществлять взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для

		достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой	достижения общих поставленных целей; <b>Владеть:</b> методами осуществления межличностного взаимодействия, планирования собственных действий и координации общих действий для достижения общих поставленных целей, технологиями создания и управления командой.
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	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.	<b>Знать:</b> 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. <b>Уметь:</b> применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; методы и навыки делового общения на русском языке; средства и терминологию коммуникативной культуры общения. <b>Владеть:</b> навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; основными коммуникативными средствами и терминологией, используемыми в профессиональном взаимодействии.
		УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках	<b>Знать:</b> основные нормы и понятия культуры русской речи, законы и принципы построения монологической и диалогической речи; законы, правила и принципы общения. <b>Уметь:</b> 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. <b>Владеть:</b> 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.
		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><b>Знать:</b> 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.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать различные виды вербальной и невербальной коммуникации для достижения целей делового общения; использовать конкретные навыки речевого 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><b>Владеть:</b> 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

#### Количество часов по учебному плану (очная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

Всего часов – 108, из них: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа – 71,8 часа, контроль – 0,2 часа.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1.	Общение как социально-психологическая категория	13	2	2	-	9	
2.	Анализ структуры делового общения	13	2	2	-	9	
3.	Личность в деловом общении	13	2	2	-	9	
4.	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга	13	2	2	-	9	
5.	Психология обслуживания туристов	13	2	2	-	9	
6.	Коммуникативная культура работников туристической фирмы	13	2	2	-	9	
7.	Сущность и место конфликта в туристском сервисе	13	2	2	-	9	
8.	Психодиагностика клиента туристической фирмы	16,8	4	4	-	8,8	
	Катт (зачет)	0,2					0,2
ВСЕГО:		108	18	18	-	71,8	0,2
ИТОГО:		108					

**Количество часов по учебному плану  
(заочная форма обучения)**

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.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1.	Общение как социально-психологическая категория	11,5	1	0,5	-	10	
2.	Анализ структуры делового общения	11,5	1	0,5	-	10	
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	0,5	0,5	-	12	
6.	Коммуникативная культура работников туристической фирмы	13	0,5	0,5	-	12	
7.	Сущность и место конфликта в туристском сервисе	13	0,5	0,5	-	12	
8.	Психодиагностика клиента туристической фирмы	15	0,5	0,5		14	
Контроль		4					4
ВСЕГО:		108	6	4	-	94	4
ИТОГО:		108					

#### 4.1.1 Лекционные занятия (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Общение как социально-психологическая категория	2	Определение и функции общения Виды общения. Этапы общения. Структура общения.	УК-3, УК-4	1,2,3
2.	Анализ структуры делового общения	2	Общение как коммуникация. Общение как восприятие. Формы межличностного взаимодействия в общении.	УК-3, УК-4	1,2,3
3.	Личность в деловом общении	2	Основные типы теории личности Бессознательные психические процессы личности делового партнёра. Механизмы психологической защиты в деловом общении.	УК-3, УК-4	1,2,3
4.	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга	2	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга Психологические функции. Структура личности	УК-3, УК-4	1,2,3
5.	Психология обслуживания туристов	2	Структура и механизмы восприятия и понимания клиентов гостиницы в процессе делового общения Социальные стереотипы в деловом общении с клиентами.	УК-3, УК-4	1,2,3
6.	Коммуникативная культура работников туристической фирмы	2	Элементы коммуникативной культуры работника гостиницы Нравственные требования коммуникативной культуры Личностные качества работников гостиницы	УК-3, УК-4	5,6
7.	Сущность и место конфликта в туристском сервисе	2	Понятие и функции конфликта в гостиничном сервисе Место конфликта в гостиничном сервисе Виды и типы конфликтов в гостиничном сервисе	УК-3, УК-4	1,2,3
8.	Психодиагностика клиента туристической фирмы	4	Прием и выявление потребностей Психологический контакт Факторы мотивации	УК-3, УК-4	1,2,3
	Итого	18			

#### 4.1.1 Лекционные занятия (заочная форма обучения)

1.	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
2.	Общение как социально-психологическая категория	1	Определение и функции общения Виды общения. Этапы общения. Структура общения.	УК-3, УК-4	1,2,3
3.	Анализ структуры делового общения	1	Общение как коммуникация. Общение как восприятие. Формы межличностного взаимодействия в общении.	УК-3, УК-4	1,2,3
4.	Личность в деловом общении	1	Основные типы теории личности Бессознательные психические процессы личности делового партнёра. Механизмы психологической защиты в деловом общении.	УК-3, УК-4	1,2,3
5.	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга	1	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга Психологические функции. Структура личности	УК-3, УК-4	1,2,3
6.	Психология обслуживания туристов	0,5	Структура и механизмы восприятия и понимания клиентов гостиницы в процессе делового общения Социальные стереотипы в деловом общении с клиентами.	УК-3, УК-4	1,2,3
7.	Коммуникативная культура работников туристической фирмы	0,5	Элементы коммуникативной культуры работника гостиницы Нравственные требования коммуникативной культуры Личностные качества работников гостиницы	УК-3, УК-4	5,6
8.	Сущность и место конфликта в туристском сервисе	0,5	Понятие и функции конфликта в гостиничном сервисе Место конфликта в гостиничном сервисе Виды и типы конфликтов в гостиничном сервисе	УК-3, УК-4	1,2,3
1.	Психодиагностика клиента туристической фирмы	0,5	Прием и выявление потребностей Психологический контакт Факторы мотивации	УК-3, УК-4	1,2,3
	Итого	6			

#### 4.1.2 Практические занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Тема практического занятия/Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Общение как социально-психологическая категория	2	Вопросы для обсуждения: 1. Характеристика основных положений делового общения 2. Взаимосвязь профессиональной этики и качества труда.	УК-3, УК-4	1,2,3
2.	Анализ структуры делового общения	2	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	УК-3, УК-4	1,2,3
3.	Личность в деловом общении	2	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	УК-3, УК-4	1,2,3
4.	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга	2	Вопросы для обсуждения: 1. Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга 2. Психологические функции. 3. Структура личности	УК-3, УК-4	1,2,3
5.	Психология обслуживания туристов	2	Вопросы для обсуждения: 1. Типы клиентов 2. Внутреннее состояние клиента 3. Приемы привлечения внимания 4. Фокусирование внимания	УК-3, УК-4	1,2,3
6.	Коммуникативная культура работников туристической фирмы	2	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	УК-3, УК-4	5,6
7.	Сущность и место конфликта в туристском сервисе	2	Вопросы для обсуждения: 1. Динамика конфликта в гостиничном сервисе 2. Возникновение конфликта 3. Развитие конфликта 4. Разрешение конфликта 5. Предотвращение конфликта	УК-3, УК-4	1,2,3
8.	Психодиагностика	4	Вопросы для обсуждения:	УК-3,	1,2,3

	клиента туристической фирмы		1. Типы клиентов 2. Внутреннее состояние клиента 3. Приемы привлечения внимания 4. Фокусирование внимания	УК-4	
	Итого	18			

#### 4.1.2 Практические занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Тема практического занятия/Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Общение как социально-психологическая категория	0,5	Вопросы для обсуждения: 1. Характеристика основных положений делового общения 2. Взаимосвязь профессиональной этики и качества труда.	УК-3, УК-4	1,2,3
2.	Анализ структуры делового общения	0,5	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	УК-3, УК-4	1,2,3
3.	Личность в деловом общении	0,5	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	УК-3, УК-4	1,2,3
4.	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга	0,5	Вопросы для обсуждения: 1. Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга 2. Психологические функции. 3. Структура личности	УК-3, УК-4	1,2,3
5.	Психология обслуживания туристов	0,5	Вопросы для обсуждения: 1. Типы клиентов 2. Внутреннее состояние клиента 3. Приемы привлечения внимания 4. Фокусирование внимания	УК-3, УК-4	1,2,3
6.	Коммуникативная культура работников туристической фирмы	0,5	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	УК-3, УК-4	5,6

7.	Сущность и место конфликта в туристском сервисе	0,5	Вопросы для обсуждения: 1. Динамика конфликта в гостиничном сервисе 2. Возникновение конфликта 3. Развитие конфликта 4. Разрешение конфликта 5. Предотвращение конфликта	УК-3, УК-4	1,2,3
8.	Психодиагностика клиента туристической фирмы	0,5	Вопросы для обсуждения: 1. Типы клиентов 2. Внутреннее состояние клиента 3. Приемы привлечения внимания 4. Фокусирование внимания	УК-3, УК-4	1,2,3
	Итого	18			

#### 4.1.3 Лабораторные занятия – учебным планом не предусмотрены

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студентов (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Общение как социально-психологическая категория	9	<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.	УК-3, УК-4	1,2,3
2.	Анализ структуры делового общения	9	<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.	УК-3, УК-4	1,2,3

3.	Личность в деловом общении	9	<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.	УК-3, УК-4	1,2,3
4.	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга	9	<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.	УК-3, УК-4	1,2,3
5.	Психология обслуживания туристов	9	<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.	УК-3, УК-4	1,2,3
6.	Коммуникативная культура работников туристической фирмы	9	<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	УК-3, УК-4	5,6

			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	9	<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.	УК-3, УК-4	1,2,3
8.	Психодиагностика клиента туристической фирмы	8,8	<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.	УК-3, УК-4	1,2,3
	Итого	71,8			

#### 4.1.4 Самостоятельная работа (заочная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Общение как социально-психологическая категория	10	<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	УК-3, УК-4	1,2,3

			лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.		
2.	Анализ структуры делового общения	10	<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.	УК-3, УК-4	1,2,3
3.	Личность в деловом общении	12	<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.	УК-3, УК-4	1,2,3
4.	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга	12	<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..	УК-3, УК-4	1,2,3
5.	Психология обслуживания туристов	12	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы,	УК-3, УК-4	1,2,3

			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	12	<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	УК-3, УК-4	5,6
7.	Сущность и место конфликта в туристском сервисе	12	<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.	УК-3, УК-4	1,2,3
8.	Психодиагностика клиента туристической фирмы	14	<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.	УК-3, УК-4	1,2,3
	Итого	94			

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом на очной форме обучения 18 часов

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах
Лекционные занятия	Общение как социально-психологическая категория	Лекция-визуализация	УК-3,УК-4	4 часа
Практические занятия	Анализ структуры делового общения	Семинар-диспут	УК-3,УК-4	4 часа
Лекционные занятия	Личность в деловом общении	Кейс-стадии	УК-3,УК-4	4 часа
Практические занятия	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга	Лекция-визуализация	УК-3,УК-4	4 часа
Лекционные занятия	Психология обслуживания туристов	Семинар-диспут	УК-3,УК-4	2 часа
<b>Итого</b>		<b>18 часов</b>		

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	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах
Лекционные занятия	Общение как социально-психологическая категория	Лекция-визуализация	УК-3,УК-4	2 часа
Практические занятия	Анализ структуры делового общения	Семинар-диспут	УК-3,УК-4	2 часа
<b>Итого</b>		<b>4 часа</b>		

#### 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 и информационные справочные системы

- <http://www.ipras.ru> - Библиотека Института психологии Российской академии наук
- <http://childpsy.ru> - Психологическая библиотека: книги, статьи, тесты, методические и научно-исследовательские материалы по детской психологии и педагогике
- <https://www.psychology.ru> - Библиотека учебной и научной литературы отечественных и зарубежных психологов; психодиагностическая лаборатория
- <https://www.psychanalyst.ru/babies.php> - Сайт о психологии с точки зрения психоанализа
- <http://flogiston.ru/library> - Библиотека по психологии
- <http://www.psylib.org.ua/books/index.htm> - Библиотека My Word.ru. Психологическая библиотека
- <https://psychojournal.ru> - Психологический журнал

#### 4.2.3 Нормативные документы

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

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

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>.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала ФБГОУ ВО «СГУ» в г. Анапа

Зав. отделом библиотеки

  
подпись

\_\_\_\_ Кузнецова Л.Н. \_\_\_\_  
ФИО

#### 4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме проведения тестирования, доклада, контрольной работы. Форма промежуточной аттестации – зачет.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- задания для контрольных работ;
- тесты промежуточного контроля знаний по дисциплине;
- тематика докладов;
- вопросы к зачету и др.

Перечисленные фонды оценочных средств находятся на кафедре социально-культурного сервиса и туризма.

#### Примерные вопросы к зачету

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

Комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих обучающемуся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины составляют:

1. Требования к написанию доклада;
2. Требования к контрольной работе;
3. Требования к выполнению тестового задания;
4. Требования к сдаче зачета.

#### **Требования к написанию доклада**

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:
  - актуальность проблемы и темы;
  - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
  - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы:
  - соответствие плана теме доклада;
  - соответствие содержания теме и плану доклада;
  - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
  - обоснованность способов и методов работы с материалом;

- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

### 3. Обоснованность выбора источников:

- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).

### 4. Соблюдение требований к оформлению:

- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему доклада;
- культура оформления: выделение абзацев.

### 5. Грамотность:

- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
- литературный стиль.

### **Требования к контрольной работе**

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 несамостоятельно, 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.

### **Требования к выполнению тестового задания**

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют

измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями. Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.

- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

- установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

- установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

### **Требования к сдаче зачета**

Зачет является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение зачета организуется на последней учебной неделе семестра до начала экзаменационной сессии на практических занятиях в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий. Зачет принимается

преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине. Оценка «зачтено» выставляется в результате собеседования по заранее предложенным обучающимся вопросам с учетом результатов текущей аттестации.

## 5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) 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:

- наличие помещений для курсового проектирования;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем докладов, и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

Учебный процесс, все его формы являются основой профессиональной подготовки студентов, в которой глубокое изучение каждой дисциплины, предусмотренной учебным планом, является важным фактором не только овладения предметом профессионального значения, но и последующей практической деятельности по полученной специальности. Поэтому студенты должны в полной мере использовать все возможности каждой формы учебного процесса при изучении каждого преподаваемого им предмета. Посещая лекционные занятия по курсу студентам следует вести их конспекты; форма и характер конспектов – личное дело каждого студента, но в них, в обязательном порядке, должны быть зафиксированы основные положения (выводы) лекционного материала, отражена логика доказательства.

Самостоятельная работа студентов во внеаудиторное время начинается с редактирования конспектов, приведение их в вид, способствующий нормальному пользованию в последующей работе. Следующим шагом самостоятельной работы является изучение рекомендованной основной и дополнительной литературы, которая, с одной стороны, позволит дополнить конспекты новыми сведениями, различными точками зрения по одной и той же проблеме, а с другой стороны – является важным моментом в подготовке к семинарскому занятию.

Форма работы на семинарском занятии отдельного студента может быть различной. Наиболее общим моментом такой работы является участие в обсуждении проблем, связанных с вопросами плана семинарских занятий. Кроме того, студент может подготовить фиксированное, заранее согласованное с преподавателем, выступление по какому – то из этих вопросов, письменный доклад или доклад. Последние из указанных форм подготовки и участия студента на семинарском занятии имеет серьезное положительное значение, поскольку способствует приобретению им навыков и умений письменного изложения, полученных в результате самостоятельной работы знаний по раскрываемой теме.

В процессе самостоятельной работы студент должен пользоваться подготовленными кафедрой методическими пособиями как по отдельным формам учебного процесса, так и по различным темам рассматриваемого курса.

### **5.3 Особенности преподавания дисциплины**

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплин, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

#### 5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория 209 для проведения занятий лекционного типа	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенд, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения: Ноутбук «Aser Extensa» - 1 шт. Проектор «Acer» - 1 шт. Интерактивная доска «Intrwrite» – 1 шт. Проекционный экран – 1 шт. Аудиосистема «Sven» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.). «GTCO Calcomp Interwrite» (бессрочная лицензия коробочной версии)
Аудитории 314 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, проведения промежуточной аттестации	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение технически оснащено: Ноутбук «Aser Extensa» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
Аудитории для самостоятельной работы (читальный зал, 210)	Читальный зал укомплектован специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение оснащено: Ноутбук «Lenovo» - 3 шт., аудиомэгнитофон «Sony».	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).
	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение технически оснащено: ПК (Pentium Dual-Core E5700, DDR2-2 Гб, диск 500 Гб, монитор «Samsung 943») - 12 шт. Проектор «BenqMP635» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от

	Проекционный экран - 1 шт. Ноутбук «Асер» - 1 шт.	10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.). Программа ЕхаHotel (бессрочный лицензионный договор безвозмездной передачи неисключительных прав использования № 1702141 от 01.04.2017 г.). АСУ гостиницей «Эдельвейс» (бессрочный договор №8/10 от 01.10.2010 г.). ПО Курс-Софт «Мини-Отель Плюс» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-Кулинария» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-ФМС» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-Прокат» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-CRM» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Курс-Софт «Мини-Сайт» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).
--	--	--

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, BigBlueButton, Moodle, Прометей, WhatsApp.

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Управление инновациями в гостиничном бизнесе»  
43.03.03 «Гостиничное дело», бакалавр  
профиль «Гостиничная деятельность»**

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

**Б1.О.14 Психология делового общения**

**Блок 1 «Дисциплины (модули)» обязательная часть**

**Очная, заочная**

Составитель аннотации – к.ф.н., доцент Мусийчук С.В.,

<b>Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час)</b>	3/108
<b>Цель изучения дисциплины</b>	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.
<b>Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)</b>	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
<b>Формируемые компетенции (коды)</b>	УК-3, УК-4
<b>Коды и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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> <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>
<b>Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины</b>	<p>Б1.О.05 Основы социального государства</p> <p>Б1.О.14 Психология делового общения</p> <p>ФТД.В.02 Тренинг безбарьерного общения</p> <p>Б1.О.01 Иностранный язык</p> <p>Б1.О.03 Речевая коммуникация и деловое общение</p> <p>Б1.О.07 Информатика</p> <p>Б1.В.12 Основы международного протокола</p> <p>Б1.В.14 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>ФТД.В.01 Иностранный язык (профессиональный)</p>
<b>Образовательные технологии</b>	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
<b>Формы текущего контроля успеваемости</b>	Доклады, тесты, контрольная работа.
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)</b>	Зачет