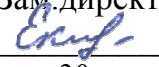


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по УРиКО
 В.В. Екимова
« 30 » 08 2019 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)
ОФО								
4/7	108/3	18	18		71,8			Зачет (0,2)
Итого	108/3	18	18		71,8			Зачет (0,2)
ЗФО								
9/5	108/3	6	4		94			Зачет (4)
Итого	108/3	6	4		94			Зачет (4)

Анапа 2019 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 « 30 » 08 20 19 г.

Заведующий кафедрой _____

/подпись/

/Стародуб К.А. /

/Ф.И.О./

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол № 1 от « 30 » 08 20 19 г.

Председатель УМСН _____

/подпись/

/Екимова В.В./

/Ф.И.О./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

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	27
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	28
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	29
Приложение АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	31

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
Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)			
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	Дисциплина является завершающей в формировании компетенции

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

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)			
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 обосновывает 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 обосновывает 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; Владеть: 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.	Знать: принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; основные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии. Уметь: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; методы и навыки делового общения на русском языке; средства и терминологию коммуникативной культуры общения. Владеть: навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; основными коммуникативными средствами и терминологией, используемыми в профессиональном взаимодействии.
		УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках	Знать: основные нормы и понятия культуры русской речи, законы и принципы построения монологической и диалогической речи; законы, правила и принципы общения. Уметь: использовать знания нормативных, коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; коммуникативных качеств речи в межличностном и межкультурном общении в профессиональной деятельности; грамотно и ясно строить монологическую и диалогическую речь, доступно излагать профессиональную информацию в процессе коммуникации. Владеть: навыками межкультурной коммуникации; различными механизмами взаимодействия в сфере деловых отношений; навыками речевой деятельности в монологической и диалогической форме; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения; навыками применения

			коммуникативных стратегий и тактик в рамках межличностного и межкультурного общения на русском языке.
		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>Знать: виды речевой деятельности; сущность речевой коммуникации, её модель, функции, виды и компоненты; законы и нормы речевой деятельности и их конкретные проявления (нормы языка, речевые средства, приёмы, стили); правила ведения деловой переписки на русском языке.</p> <p>Уметь: 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>Владеть: навыками использования современных информационно-коммуникативных средств; способностью находить, воспринимать и использовать информацию, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; навыками ведения деловой корреспонденции в официально-деловой сфере общения.</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
4.1 Тематический план дисциплины
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
Итого		18 часов		

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
Итого		4 часа		

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. - М.: Инфра-М, 2010. – 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

4.2.3 Нормативные документы

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 «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - www.znanium.com, (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);
- 2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>
- 3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки ([diss/rsl.ru](http://diss.rsl.ru))(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

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 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.

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 серьёзное 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

Отсутствуют.

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. Телевизор «Elenberg» – 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 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 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: телевизор «Philips», ноутбук «Aser Extensa»	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 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 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. Телевизор «Daewoo» - 1 шт., Видеомагнитофон «Funai», Аудиомагнитофон «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 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 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

	<p>Проекционный экран - 1 шт. Ноутбук «Асер» - 1 шт.</p>	<p>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 2434-181218-101234-987-1317 от 18.12.2018 г. (срок действия – до 29.12.2019 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 Корс-Софт «Мини-Отель Плюс» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-ФМС» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Прокат» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-CRM» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Сайт» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p>
--	--	---

**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.,

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час)	3/108
Цель изучения дисциплины	ознакомление студентов с основами психологии общения, раскрытие ее значения и роли в управленческой деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления и ориентированием в конфликтной ситуации.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Общение как социально-психологическая категория
	Анализ структуры делового общения
	Личность в деловом общении
	Модель психической структуры личности в психологии К.Г. Юнга
	Психология обслуживания туристов
	Коммуникативная культура работников туристической фирмы
	Сущность и место конфликта в туристском сервисе
	Психодиагностика клиента туристической фирмы
Формируемые компетенции (коды)	УК-3, УК-4
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	<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>
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	<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>
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
Формы текущего контроля успеваемости	Доклады, тесты, контрольная работа.
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Зачет