

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«Психология делового общения»**

Направление подготовки  
43.03.02 Туризм  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

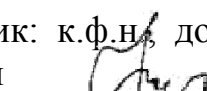
Форма обучения  
очная

Гатчина  
2017

Рабочая программа по дисциплине «Психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) образовательной программы– Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

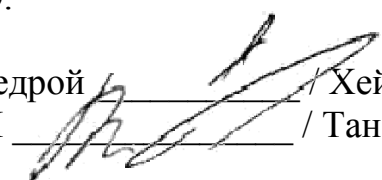
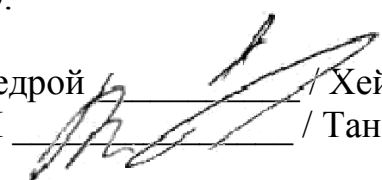
Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.ф.н., доцент кафедры социально-правовых и гуманитарных дисциплин  /Норкин Г.А.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социально-правовых и гуманитарных дисциплин «26» августа 2017 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Хейфец Л.С.  
Руководитель ОП  / Танина А.В.

## Содержание

Стр.

1. Пояснительная записка .....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	9
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	10
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	10
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	11
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	14
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .....	15
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) .....	16
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	17
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	17
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) ..	17
12. Материально-техническая база для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	21

## 1. Пояснительная записка

Курс «Психология делового общения» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.02 «Туризм». Деловое общение как один из важнейших методов обмена информацией в сфере профессиональной деятельности требует высокого уровня профессионализма. Специалист высшей квалификации обязан изучить в данном курсе темы, предусмотренные государственным стандартом. С этой целью студент должен прослушать курс лекций, читаемых преподавателем, принять активное участие в семинарских занятиях и тренингах, *цель* которых выработка устойчивых навыков эффективного делового общения.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» участвует в формировании следующей компетенции:

<p>ОК-4 - способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p><b>знания:</b> Содержание основных терминов и категорий психологической науки, законов, управляющих поведением людей. Методы психологического влияния на людей, позволяющие эффективно работать в команде. Методы преодоления стрессовых ситуаций, возникающие из-за социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в современном обществе.</p> <p><b>умения:</b> Распределять и перераспределять роли в составе команды при выполнении групповых заданий с учётом профессионально-этических требований. Осуществлять поиск научно обоснованной информации о социальных, этнических, конфессиональных и культурных различиях в современном обществе.</p> <p><b>навыки:</b> Навыками работы в команде и выполнения функциональных и командных ролей с учётом профессионально-этических требований и делового этикета при выполнении групповых заданий.</p>
--	--

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.Б.15 «Психология делового общения» является дисциплиной базовой части учебного плана для подготовки студентов по направлению 43.03.02- Туризм.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ОК-4	Дисциплина является первой в	Управление коммуникативными

	формировании данной компетенции	процессами в туризме
--	---------------------------------	----------------------

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины *«Психология делового общения»* составляет 3 зачетные единицы или 108 академических часов.

Семестр		4
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/4
Контактная работа	Лекции	24
	Практические занятия	24
	Лабораторные занятия	-
Самостоятельная работа		24
Курсовая работа		-
Вид промежуточной аттестации	Экзамен	32/4

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	лабор. занятия	самост. работа	
4 семестр							
1.	Общение как обмен информацией. Общение как взаимодействие и коммуникация. Виды общения. Особенности делового общения.	6	2	2	-	2	Краткая история становления дисциплины «психология делового общения» Специфика делового общения. Цели делового общения. Стратегия и тактика достижения целей в деловом общении. Содержание основных терминов и категорий психологической науки, законов, управляющих поведением людей. Методы психологического влияния на людей, позволяющие эффективно работать в команде.
2.	Основные функции делового общения. Коммуникативный менеджмент. Стратегия и тактика в деловом общении	6	2	2	-	2	Деловое общение как система методов коммуникативно-управленческого влияния (коммуникативный менеджмент) Основные функции общения. Методы преодоления стрессовых ситуаций, возникающие из-за социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в современном обществе.
3.	Личность в общении. Психологические типы личности. Конформизм и неконформизм. Коммуникативная профессиональная программа менеджера и специалиста в области туризма. Коммуникативная компетентность.	6	2	2		2	Вербальная и невербальная коммуникации. Речевой этикет, организация и управление общением, владение техникой постановки вопросов, умение вести беседу, собеседование, деловой разговор, диспут, прения, круглый стол, деловое совещание, деловые переговоры, коммерческие торги. Профессиональная психология. Владение риторическими приемами, способность управлять собственными эмоциями и влиять на эмоции партнера, навыки публичной речи. Приемы вербальной и невербальной психотерапии (

						умения снять напряжение, вывести из стресса и негативные эмоции)
4.	Структура делового общения. Нормы, регулирующие деловое общение. Этика делового общения. Деловой этикет. Право и его роль в деловом общении. Социальная ответственность бизнеса	6	2	2	2	Субъекты общения. Коммуникатор и реципиент (оппонент и проponent). Канал передачи и приема информации. Обратная связь. Цель общения, применяемые методы общения, критерии эффективности общения. Навыки работы в команде и выполнения функциональных и командных ролей с учётом профессионально-этических требований и делового этикета при выполнении групповых заданий.
5	Кооперативные, конфронтационные и динамические стратегии делового общения. Позиции и интересы в деловом общении.	6	2	2	-	Процесс разработки стратегии делового общения. Оценка общения как кооперативного или конфронтационного или динамического. Квалификация субъектов коммуникативного процесса. Конкретизация собственных интересов и позиций и потенциальных интересов и позиций партнера (оппонента).
6	Логические и стилевые основы делового общения. Стили мышления и принятия решений	6	2	2	-	Уважение к партнеру. Разделение проблемы и личностных особенностей. Минимизация негативных эмоций. Точность и использование терминологии. Реализм. Приоритет сотрудничества перед конфронтацией. Конструктивность. Предельная нравственная и правовая регламентация взаимодействия.
7	Деловой этикет и служебный этикет. Имидж делового человека. Формирование связей с общественностью. ( PR – акции)	8	4	2	-	Служебный этикет. Этикет как система внешнего регулирования поведения. Универсальные, этические и психологические нормы и принципы. Краткая история этикета. Принцип объективности как императив делового этикета. Принцип разделения фактов и мнений. Этикет приказа и просьбы Этикет обращения и представления. Роль визитной карточки Этикет поощрения и наказания Этикет критики. Гендерные аспекты делового этикета. Этикет письменного общения. Принцип субординации и уважение к статусу. Благодарность и комплимент.

						Теория Э.Берна о трех позициях в общении. Речевой этикет. Деловой имидж. Национальная специфика делового этикета
8	Психологическая культура делового общения. Рефлексия. Содержательный и эмоциональный уровни общения	10	2	4	-	4 Создание благоприятного психологического климата. Учет личностного пространства. Визуальный контакт в общении. Понятия раппорта и пейсинга. Техники подстройки к партнеру.(визуальный контакт, язык тела, тон и скорость речи, интонации) Э.Берн и его идеи укола и поглаживания. Знаки внимания в деловом общении. Техники рефлексивного выслушивания партнера. Эхо-техника. Применение приемов формирования доверительности.
9	Дискуссии и дебаты. Постановка вопросов и ответы на них	6	2	2	-	2 Постановка вопросов и техника ответов на них. Распределение и перераспределение роли в составе команды при выполнении групповых заданий с учётом профессионально-этических требований. Осуществлять поиск научно обоснованной информации о социальных, этнических, конфессиональных и культурных различиях в современном обществе.
10	Организация и проведение деловых совещаний.	6	2	2	-	2 Подготовка к проведению делового совещания. Структура и динамика совещания. (цель, повестка дня, возможные решения и условия их принятия. Ведение и оформление протокола. Организация и ведение дискуссий на совещаниях.
11	Телефонные переговоры и интернет-общение (электронная почта)	6	2	2	-	2 Нормы этикета, регулирующие телефонный разговор. Ситуации в которых телефонные контакты предпочтительнее «живых» контактов. Телефонограмма. Приемы рационализации телефонного общения. Особенности интернет-общения и методы повышения его эффективности. Положительные и отрицательные стороны интернет-общения. Безопасность в интернет-общении.
Экзамен		36		4	-	32
Итого за 4 семестр		108	24	28	-	56



## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы, обучающихся по дисциплине (модулю)

### Самостоятельная работа студентов

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля
	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	10	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации	5	Представление информации в обработанном виде
3.	Подготовка к текущей аттестации (тестирование и написание контрольной работы)	5	Тесты, контрольная работа
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к экзамену, итоговый тест, ситуационные задачи)	4	Устное собеседование, Тестирование, ситуационные задачи

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) Психология делового общения в туризме и гостеприимстве (Ростуризм): учебное пособие / Е.С. Сахарчук под ред. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 189 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919713>

2) [Бороздина Г. В.](#) Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 295 с. — (Высшее образование: Бакалавриат) Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=762215>

3) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Психология делового общения».

## **7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Процесс изучения дисциплины *«Психология делового общения»* направлен на формирование следующей компетенции:

ОК-4 - способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

#### **Этапы формирования компетенции**

1 этап	2 этап
Культурология (4 семестр)	Управление коммуникативными процессами в туризме (6 семестр)
Психология делового общения (4 семестр)	

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительн о» (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» (70- 84 балла)	Оценка «отлично»(85- 100 баллов)
1 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ОК-4	<b>Знания:</b> Содержание основных терминов и категорий психологической науки, законов, управляющих поведением людей. Методы психологического влияния на людей, позволяющие эффективно работать в команде. Методы преодоления стрессовых ситуаций, возникающие из-за социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в современном обществе.	<b>Не знает:</b> Содержание основных терминов и категорий психологической науки, законов, управляющих поведением людей. Методы психологического влияния на людей, позволяющие эффективно работать в команде. Методы преодоления стрессовых ситуаций, возникающие из-за социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в современном обществе.	<b>Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок:</b> Содержание основных терминов и категорий психологической науки, законов, управляющих поведением людей. Методы психологического влияния на людей, позволяющие эффективно работать в команде. Методы преодоления стрессовых ситуаций, возникающие из-за социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в современном обществе.	<b>Знает достаточно в базовом объеме:</b> Содержание основных терминов и категорий психологической науки, законов, управляющих поведением людей. Методы психологического влияния на людей, позволяющие эффективно работать в команде. Методы преодоления стрессовых ситуаций, возникающие из-за социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в современном обществе.	<b>Демонстрирует высокий уровень знаний:</b> Содержание основных терминов и категорий психологической науки, законов, управляющих поведением людей. Методы психологического влияния на людей, позволяющие эффективно работать в команде. Методы преодоления стрессовых ситуаций, возникающие из-за социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в современном обществе.

		<p><b>Умения:</b> Распределять и перераспределять роли в составе команды при выполнении групповых заданий с учётом профессионально-этических требований. Осуществлять поиск научно обоснованной информации о социальных, этнических, конфессиональных и культурных различиях в современном обществе. Объяснять необходимость толерантного подхода к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям в сфере туризма.</p>	<p><i>Не умеет или демонстрирует частичные умения при распределении и перераспределении роли в составе команды при выполнении групповых заданий с учётом профессионально-этических требований. Осуществлять поиск научно обоснованной информации о социальных, этнических, конфессиональных и культурных различиях в современном обществе. Объяснять необходимость толерантного подхода к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям в сфере туризма.</i></p>	<p><i>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при распределении и перераспределении роли в составе команды при выполнении групповых заданий с учётом профессионально-этических требований. Осуществлять поиск научно обоснованной информации о социальных, этнических, конфессиональных и культурных различиях в современном обществе. Объяснять необходимость толерантного подхода к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям в сфере туризма.</i></p>	<p><i>Умеет применять знания на практике в базовом объеме при распределении и перераспределении роли в составе команды при выполнении групповых заданий с учётом профессионально-этических требований. Осуществлять поиск научно обоснованной информации о социальных, этнических, конфессиональных и культурных различиях в современном обществе. Объяснять необходимость толерантного подхода к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям в сфере туризма.</i></p>	<p><i>Демонстрирует высокий уровень умений при распределении и перераспределении роли в составе команды при выполнении групповых заданий с учётом профессионально-этических требований. Осуществлять поиск научно обоснованной информации о социальных, этнических, конфессиональных и культурных различиях в современном обществе. Объяснять необходимость толерантного подхода к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям в сфере туризма.</i></p>
--	--	--	--	---	--	---

		<p><b>Навыки:</b> Навыками работы в команде и выполнения функциональных и командных ролей с учётом профессионально-этических требований и делового этикета при выполнении групповых заданий</p>	<p><i>Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения</i> навыками работы в команде и выполнения функциональных и командных ролей с учётом профессионально-этических требований и делового этикета при выполнении групповых заданий</p>	<p><i>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок</i> навыками работы в команде и выполнения функциональных и командных ролей с учётом профессионально-этических требований и делового этикета при выполнении групповых заданий</p>	<p><i>Владеет базовыми</i> навыками работы в команде и выполнения функциональных и командных ролей с учётом профессионально-этических требований и делового этикета при выполнении групповых заданий</p>	<p><i>Демонстрирует владения на высоком уровне</i> навыками работы в команде и выполнения функциональных и командных ролей с учётом профессионально-этических требований и делового этикета при выполнении групповых заданий.</p>
--	--	---	--	--	--	---

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ  
Кафедра социально-правовых и гуманитарных дисциплин

**БИЛЕТ К ЭКЗАМЕНУ № 1**

По дисциплине «Психология делового общения»

2017-2018уч.год

Теоретические вопросы:

1. Устная речь как важный метод делового общения
2. Точность и ясность деловой информации

Практико-ориентированное задание:

Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?

Зав.кафедрой «Социально-правовых

и гуманитарных дисциплин»

д.и.н. профессор Хейфец Л.С. \_\_\_\_\_

(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ  
Кафедра социально-правовых и гуманитарных дисциплин

**БИЛЕТ К ЭКЗАМЕНУ № 2**

По дисциплине «Психология делового общения»

2017-2018уч.год

Теоретические вопросы:

1. Ораторское искусство в деловом общении. Выразительность деловой речи.
2. Культура речи и речевой этикет.

Практико-ориентированное задание:

Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.

Зав.кафедрой «Социально-правовых

и гуманитарных дисциплин»

д.и.н. профессор Хейфец Л.С. \_\_\_\_\_

(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ  
Кафедра социально-правовых и гуманитарных дисциплин

**БИЛЕТ К ЭКЗАМЕНУ № 3**

По дисциплине «Психология делового общения»

2017-2018уч.год

Теоретические вопросы:

1. Нравственные и правовые нормы в общении
2. Композиционное построение речи

Практико-ориентированное задание:

Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?

Зав.кафедрой «Социально-правовых

и гуманитарных дисциплин»

д.и.н. профессор Хейфец Л.С. \_\_\_\_\_

(подпись)

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основные формы: зачет и экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

По дисциплине «Психология делового общения» предусмотрен экзамен.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5

Оценка **5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из практики.

Оценка **4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка **3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка **2 («неудовлетворительно», 0-54 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература:**

1) Психология делового общения в туризме и гостеприимстве (Ростуризм): учебное пособие / Е.С. Сахарчук под ред. — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 189 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919713>



2) [Бороздина Г. В.](#) Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 295 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=762215>

3) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Психология делового общения».

**б) дополнительная литература:**

1) [Кошечкина И. П.](#) Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.: - (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518222>

2) [Кривокопа Е. И.](#) Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокопа. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 190 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389924>

4) Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 192 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=410246>

5) Пикулева О. А. Психология самопрезентации личности: Монография / О.А. Пикулева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415060>

6) Сидоров, П.И. Деловое общение : учебник / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 384 с. : ил. +. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.:с.381

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Агентство социальной информации// [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.asi.org.ru>

2. Министерство образования и науки Российской Федерации // [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.mon.gov.ru>

3. Образовательный портал по социально-гуманитарным наукам//[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.auditorium.ru/>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременного обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Психология делового общения» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента

знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- ролевые игры, представляют собой моделирование ситуации, в которой участникам предлагается принять определенную позицию (роль) и затем выработать способ, который позволит привести эту ситуацию к наилучшему результату (игра). Ролевые игры наиболее эффективны как средство приобретения и совершенствования навыков непосредственного межличностного общения, командной работы, а также навыков принятия решений. Хотелось бы отметить высокую эффективность ролевых игр в контексте изменения установок участников образовательного процесса.

- тренинги, для обеспечения навыков принятия решений и лидерских качеств. Проведение занятий в форме тренинга предполагает процесс получения навыков и умений в какой-либо области посредством выполнения последовательных заданий, действий или игр, направленных на достижение наработки и развития требуемого навыка. Тренинг позволяет дать его участникам недостающую информацию, сформировать навыки устойчивости к давлению, навыки безопасного поведения. Неоспоримым достоинством тренинга является то, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Различные ситуации, возникающие в группах тренинга, являясь учебными и в этом смысле условными, игровыми, для обучаемого выступают как вполне реальные ситуации, в которых надо действовать со всей ответственностью за результат действия. Чувство ответственности здесь особое: не только перед самим собой, но и перед партнерами по группе, так как успешность действия каждого – это залог успеха деятельности всей группы.

Оценочные и методические материалы по дисциплине *«Психология делового общения»* представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают

необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

В процессе подготовки рекомендуется работать в электронных библиотечных системах, кроме того, целесообразно изучить статьи в специальных периодических изданиях, а также информацию на специализированных порталах сети Internet.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
2. Пакет офисных программ (Microsoft Office *Проприетарная*);
3. Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

## 12. Материально-техническая база для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №7 (ул. Рощинская, 5)	1
2.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа № 2 (ул. Рощинская, 5)	1
3.	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 2	1
	мультимедийный проектор № 2	1
	компьютер с программным обеспечением № 2	1
4.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 44 (ул. Рощинская, 5)	1
5.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 44	15

Пропуцеровано и  
прошито 21 листов

Зав. УМО

