



1920

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»**

Институт среднего профессионального образования



**УТВЕРЖДАЮ
Директор ИНСПО**

Т.П. Хлопова

«28» мая 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

43.02.10 ТУРИЗМ

Краснодар 2019

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО), 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 474

Дисциплина ОП.01

«Психология делового общения»

Форма обучения

Очная

Учебный год

2019 - 2020

2 курс

4 семестр

максимальная учебная нагрузка обучающегося

104 часа

обязательная аудиторная учебная нагрузка

64 часа;

самостоятельная работа

34 часа;

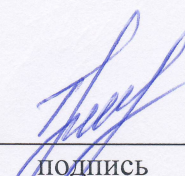
консультации

6 часов;

форма итогового контроля

экзамен

Составитель: преподаватель

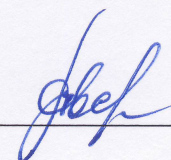


Гринева М.Н.

подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом для специальности 43.02.10 «Туризм» протокол № 10 от «15» мая 2019 г.

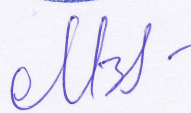
Председатель предметно-цикловой комиссии



Гаспарян Н.О.

«15» мая 2019 г.

Рецензент (-ы):

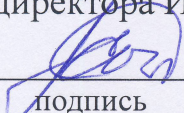
Директор консультативно-учебного бюро «Куб», доктор психологических наук		Е.В.Харитоновна
Канд. психол. наук, доцент кафедры социальной работы, психологии и педагогики высшего образования ФГБОУ ВО «КубГУ»		М.В. Верстова

ЛИСТ

согласования рабочей программы дисциплины

ОП.01 Психология делового общения

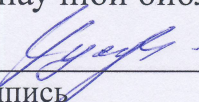
Зам. директора ИНСПО


_____ *Е.И. Рыбалко*

подпись

«14» мая 2019 г.

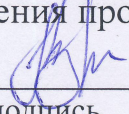
Директор научной библиотеки КубГУ


_____ *М.А. Хуаде*

подпись

«13» мая 2019 г.

Лицо, ответственное за установку и эксплуатацию программно-информационного обеспечения программы


_____ *И.В. Милюк*

подпись

«10 мая 2019 г.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по дисциплине ОП.01 «Психология делового общения» по направлению подготовки 43.02.10 Туризм, подготовленную преподавателем Гриневой М.Н.

Учебная дисциплина «Психология делового общения» представляет собой курс, в ходе изучения которого у студентов формируются компетенции, установленные требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки 43.02.10 Туризм, при этом указаны требования к знаниям, умениям и навыкам, полученным в ходе изучения дисциплины, по каждой из формируемых компетенций.

В рабочей программе дано описание логической взаимосвязи с другими дисциплинами. Указаны требования к знаниям, умениям и навыкам обучающегося, необходимые при освоении данной дисциплины и приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей). Также представлены междисциплинарные связи с другими дисциплинами.

Тематический план изучения дисциплины, образовательные технологии, оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, перечень основной и дополнительной литературы, программного обеспечения, а также материально-техническое обеспечение способствуют планомерному и качественному освоению всех дидактических единиц, установленными в качестве целей и задач рабочей программы.

Рецензируемая рабочая программа чётко структурирована, содержит все необходимые разделы. Списки литературы достаточны, включают основной теоретический минимум по теме.

Рецензируемая рабочая программа учебной дисциплины представлена на официальном сайте вуза и отвечает нормативным требованиям федерального и локального уровня. Изучение дисциплины формирует весь необходимый перечень компетенций, предусмотренных ФГОС СПО и рекомендуется для утверждения в качестве рабочей программы в представленном виде.

Рецензент:

Директор консультативно-учебного
бюро «Куб»,
доктор психологических наук



Е.В.Харитонова

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины ОП.01 «Психология делового общения» по специальности 43.02.10 Туризм

Программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 474 (зарегистрирован в Минюсте РФ 19 июня 2014 г. N 32806).

Структура рабочей программы соответствует принятым в вузе положением о РПД. Программа предусматривает освоение компетенций в видах деятельности, предусмотренных требованиями ФГОС.

Данная рабочая программа содержит следующие необходимые компоненты:

- паспорта рабочей программы учебной дисциплины;
- структуры и примерного содержания учебной дисциплины;
- условий реализации учебной дисциплины;
- контроля и оценке результатов освоения учебной дисциплины.

В паспорте рабочей программы учебной дисциплины определены область применения рабочей программы, место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы, цели и задачи учебной дисциплины, требования к результатам освоения учебной дисциплины; отведенное количество часов на освоение программы учебной дисциплины.

Преподавателем составлен тематический план и содержание учебной дисциплины, определены условия реализации учебной дисциплины, включающие:

- требования к минимальному материально-техническому обеспечению
- информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы).

Рецензируемая программа учебной дисциплины хорошо продумана и ориентирована на подготовку обучающихся к использованию полученных навыков в своей профессиональной деятельности.

Таким образом, данная рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» разработанная преподавателем Гриневой М.Н. может быть использована в качестве рабочей программы по специальности 43.02.10 Туризм в ИНСПО ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет».

Рецензент:

Канд.психол.наук,
доцент кафедры социальной
работы, психологии и педагогики
высшего образования
ФГБОУ ВО «КубГУ»

М.В. Верстова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
1.1 Область применения программы.....	5
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:	5
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:	5
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	9
2.2. Структура дисциплины:	9
2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	9
2.4. Содержание разделов дисциплины	11
2.4.1. Занятия лекционного типа.....	11
2.4.2. Занятия семинарского типа	13
2.4.3. Практические занятия (лабораторные занятия).....	13
2.4.4. Содержание самостоятельной работы	14
2.4.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	16
3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	17
3.1. Образовательные технологии при проведении лекций	17
3.2. Образовательные технологии при проведении практических занятий	17
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	18
4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	18
4.2. Перечень необходимого программного обеспечения	19
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	19
5.1. Основная литература	19
5.2. Дополнительная литература.....	19
5.3. Периодические издания.....	23
5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	23
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	23
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	27
7.1. Паспорт фонда оценочных средств.....	27
7.2. Критерии оценки знаний	28
7.3. Оценочные средств для проведения для текущей аттестации	29
7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации	32
7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации.....	33
7.4.2. Примерные задачи для проведения промежуточной аттестации.....	34
8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	34
9. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	34

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01«Психология делового общения»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина входит в дисциплина входит в профессиональный модуль учебного плана П «Профессиональный учебный цикл», ОП Общепрофессиональные дисциплины

Её освоение подготовит будущего техника-программиста к виду деятельности согласно ФГОС по СПО: 4.3.4. Управление функциональным подразделением организации

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель - развитие компетенций, позволяющих осуществлять профессиональную деятельность с учетом психологических основ делового общения, взаимодействия с людьми .

Основными *задачами* дисциплины являются: овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения; ознакомление студентов с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке; овладение студентами современными технологиями делового и личного общения; формирования практических навыков эффективного общения..

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен:

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;
- основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;

уметь:

- организовать взаимодействие в группе, обеспечить межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения;
- применять коммуникативные техники и технологии делового общения;
- применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения;
- использовать знания для разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта;
- пользоваться основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
- пользоваться навыками работы по преодолению конфликтов и стрессов.

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 104 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка 64 час.;
- самостоятельная работа 34 часов.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень

формируемых компетенций)

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны	
		знать	уметь
ОК-1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- взаимосвязь общения и деятельности; - этические принципы общения	- применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения;
ОК-2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении;	- применять коммуникативные техники и технологии делового общения; - пользоваться навыками работы по преодолению конфликтов и стрессов
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	- пользоваться навыками работы по преодолению конфликтов и стрессов
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении;	- организовать взаимодействие в группе, обеспечить межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения;
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;	- организовать взаимодействие в группе, обеспечить межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения;
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе	- использовать знания для разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта; - пользоваться навыками работы по преодолению конфликтов и стрессов
ОК 7	Брать на себя ответственность за	- техники и приемы	- пользоваться

	работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- роли и ролевые ожидания в общении	- пользоваться основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении	- организовать взаимодействие в группе, обеспечить межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения;
ПК 1.1	. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	- цели, функции, виды и уровни общения;	- пользоваться основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах.	- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	- пользоваться основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	- пользоваться основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	- организовать взаимодействие в группе, обеспечить межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения;
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	- цели, функции, виды и уровни общения;	- пользоваться навыками работы по преодолению конфликтов и стрессов - организовать взаимодействие в группе, обеспечить

			межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения;
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	- механизмы взаимопонимания в общении	- использовать знания для разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта;
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	- пользоваться основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	- механизмы взаимопонимания в общении	- использовать знания для разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта; - пользоваться навыками работы по преодолению конфликтов и стрессов
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	- пользоваться основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.	- цели, функции, виды и уровни общения;	- пользоваться основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	- использовать знания для разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта;
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения	- теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;	- пользоваться основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
ПК 4.2.	Организовывать и	- цели, функции,	- пользоваться

	контролировать деятельность подчиненных	виды и уровни общения;	основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
--	---	------------------------	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	104
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
занятия лекционного типа	20
практические занятия	44
лабораторные занятия	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	34
в том числе:	
тезаурус	4
реферат	10
самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала	20
консультации	6
Промежуточная аттестация	экзамен.

2.2. Структура дисциплины:

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа обучающегося (час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
Раздел 1. Психологические основы делового общения	48	10	22	16
Раздел 2. Этика делового общения	50	10	22	18
Всего по дисциплине	98	20	44	34

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4

	Лекции		
Раздел 1. Психологические основы делового общения	Общение как предмет научного знания	2	1
	Коммуникативная сторона общения	4	
	Перцептивная сторона общения	2	
	Интерактивная сторона общения	2	
	Практические занятия		2
	Социально-психологическая игра «Кораблекрушение» («Путешествие на воздушном шаре», «Мир цвета души твоей»).	2	
	Стили общения: представление презентаций в виде ситуации из жизни.	4	
	Коммуникативный практикум: тест оценки коммуникативных и организаторских способностей (тест «Любят ли вас люди», опросник В.Ф.Ряховского), коммуникативная игра «Колобок и лисица», игровые упражнения	4	
	Характеристика коммуникации в межличностном общении. Невербальная коммуникация. Эффективность коммуникации и коммуникативные барьеры	2	
	Презентация оптико-кинетической системы невербальной коммуникации	4	
	Коммуникативный практикум: - тесты (диагностика ведущего сенсорного канала.определение уровня эмпатии (методика И.М. Исупова, методика В.В. Бойко)	4	
	Типы и механизмы социальных взаимодействий. /Смоделируйте определенный стиль взаимодействия с использованием типичных повторяющихся ситуаций в жизни человека. Определите достоинства и недостатки данного стиля/	2	
	Самостоятельная работа: тезаурус, решение кейсовых задач, реферат. Тема 1 Изучение особенностей общения, связанных с полом: сравните свойственный мужчинам и женщинам характер социальных взаимоотношений, а также их доминантность, агрессивность и сексуальность. Отражаются ли в гендерных различиях тенденции, продиктованные естественным отбором? Или эти различия порождены культурой. Напишите и обоснуйте ответ. 2. реферат «Особенности общения в современном мире» . 3. Изучение стилей общения. 4. Подбор коммуникативных игр. Тема 2 1. Изучение оптико-кинетической системы	16	

	невербальной коммуникации и её презентация. 2. Пронаблюдайте за невербальной коммуникацией между членами пары людей. Опишите невербальные проявления аффилиации. Тема 3 Тест: «Что говорят вам мимика и жесты?». Тема 4 Подбор ролевых игр (на основе анализа теории общения Э. Берна).		
	ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ	48	
Раздел 2. Этика делового общения	Лекции		
	Этика общения	2	1
	Этика общения в конфликтных ситуациях	2	
	Разрешение конфликтов	4	
	Этикет и культура делового общения	2	
	Практические занятия		
	Этика общения и культура общения. Деловой этикет. 1. Презентация особенностей культурных различий делового этикета. 2. Имиджирование образа - «Я».	6	2
	Характеристика манипулятивного общения 2 Практические занятия 1. Определение уровня конфликтности личности (Опросник К. Томаса), самооценка конфликтности..	4	
	На основе анализа литературы по проблеме определить специфику конфликтов в образовательном процессе.	6	
	Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли	4	
	Самостоятельная работа: тезаурус, решение кейсовых задач, реферат по теме: «Этика общения», «Задачи этики делового общения» . 1. Способы оптимизации общения. 2. Изучение культурных различий делового этикета 2. Составление структурно-логической схемы (СЛС) специфики протекания половозрастных конфликтов	18	
	ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ	50	
ИТОГО:		98	

2.4. Содержание разделов дисциплины

2.4.1. Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
4семестр			

№ разде ла	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Раздел 1. Психологические основы делового общения	Общение как предмет научного знания. Введение в учебную дисциплину. Краткая история изучения психологами проблемы общения. Категория «общение» в психологии. Содержание и цели общения. Психологическая структура и средства общения. Основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Их связь с характером отношений с партнером по общению. Общение как ценность. Компетентностный подход к проблемам общения. Коммуникативная компетентность. Виды и уровни общения. Закономерности общения. Функции общения. Модели и стили общения. Общение и деятельность. Особенности общения, связанные с полом. Коммуникативная сторона общения. Характеристика коммуникации в межличностном общении. Вербальная коммуникация и модель коммуникативного процесса. Функции языка в речевом общении. Техники установления обратной связи в говорении и слушании. Слушание в межличностном общении. Виды и функции слушания. Помехи и приемы эффективного слушания. Письменная коммуникация: свойства и функции. Невербальная коммуникация. Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая, паралингвистическая, экстралингвистическая, визуальная, проксемическая. Эффективность коммуникации и коммуникативные барьеры. Барьер как универсальная категория. Классификация барьеров общения и пути их преодоления. Перцептивная сторона общения. Сущность социального восприятия: понятие, особенности, виды. Процесс социального восприятия. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Функции и механизмы социального восприятия. Интерактивная сторона общения. Общая характеристика (структура) взаимодействия людей. Взаимосвязь понятий взаимодействие и отношение. Теория общения Э. Берна. Позиции и ориентации во взаимодействии. Стратегии и тактика социального взаимодействия людей. Основные типы взаимодействия (4 К): кооперация, конкуренция, конфронтация, корпорация. Социальные роли. Ролевое поведение личности в общении. Техники психологического воздействия на людей.	Т А Д
2	Раздел 2. Этика делового общения	Этика общения. Этика общения и культура общения. Характеристика способов овладения культурой общения. Этические принципы общения и ценности общения. Способы оптимизации общения. Формы делового общения и их характеристики. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Имидж и самопрезентация Этика общения в конфликтных ситуациях. Конфликты в различных общностях. Барьеры общения как основа конфликта. Специфика конфликтов в образовательных процессах. Эмоциональное истощение как следствие стрессов в педагогической практике. Половозрастная специфика конфликта. Характеристика манипулятивного общения. Разрешение конфликтов. Разрешимые и неразрешимые конфликты. Стратегии и методы разрешения конфликта. Механизмы защиты в конфликтной ситуации. Профилактика конфликта – одно из направлений профессиональной деятельности. Этикет и культура делового общения. Деловой этикет. Правила этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.	Т А Д

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
Примечание: Т – тезаурус, Д – дискуссия, А-анализ проблемных ситуаций (упражнения), П-презентация			

2.4.2. Лабораторные занятия - не предусмотрено

2.4.3. Практические занятия (семинарского типа)

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>4семестр</i>			
1	Раздел 1. Психологические основы делового общения	Социально-психологическая игра «Кораблекрушение» («Путешествие на воздушном шаре», «Мир цвета души твоей»). Стили общения: представление презентаций в виде ситуации из жизни. Коммуникативный практикум: тест оценки коммуникативных и организаторских способностей (тест «Любят ли вас люди», опросник В.Ф.Ряховского), коммуникативная игра «Колобок и лисица», игровые упражнения Характеристика коммуникации в межличностном общении. Невербальная коммуникация. Эффективность коммуникации и коммуникативные барьеры Презентация оптико-кинетической системы невербальной коммуникации Коммуникативный практикум: - тесты (диагностика ведущего сенсорного канала.определение уровня эмпатии (методика И.М. Исупова, методика В.В. Бойко) Типы и механизмы социальных взаимодействий. /Смоделируйте определенный стиль взаимодействия с использованием типичных повторяющихся ситуаций в жизни человека. Определите достоинства и недостатки данного стиля/	Т У А Р И Те
2	Раздел 2. Этика делового общения	Этика общения и культура общения. Деловой этикет. 1. Презентация особенностей культурных различий делового этикета. 2. Имиджирование образа - «Я». Характеристика манипулятивного общения 1. Определение уровня конфликтности личности (Опросник К. Томаса), самооценка конфликтности.. На основе анализа литературы по проблеме определить специфику конфликтов в образовательном процессе. Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли	Т У А Р И Те
Примечание: Т – тезаурус, Р – написание реферата, У – устный опрос, А - анализ проблемных ситуаций, П-презентация, И- игра, Те-тест			

2.4.4. Содержание самостоятельной работы

В процессе самостоятельной деятельности студенты изучают и конспектируют рекомендуемую литературу, готовят доклады, выполняют практические задания и представляют письменные отчеты о проделанной работе. При изучении курса студенты ориентируются на самостоятельное изучение социально-психологических источников, их обсуждение на теоретических занятиях. В самостоятельном освоении отдельных вопросов и проблем (на основе рекомендуемой, а также путем осознания проблем дисциплины в процессе их анализа на семинарских занятиях) студентам необходимо понять сущность современной социальной психологии, обратить особое внимание на ее прикладные возможности.

Тезаурус. Тезаурус позволяет выявить смысл не только с помощью определения, но и посредством соотнесения слова с другими понятиями и их группами.

Составление структурно-логической схемы (СЛС) специфики протекания половозрастных конфликтов

Темы рефератов

1. Изучение особенностей общения, связанных с полом: сравните свойственный мужчинам и женщинам характер социальных взаимоотношений, а также их доминантность, агрессивность и сексуальность. Отражаются ли в гендерных различиях тенденции, продиктованные естественным отбором? Или эти различия порождены культурой. Напишите и обоснуйте ответ.

2. реферат «Особенности общения в современном мире» .

3. реферат по теме: «Этика общения», «Задачи этики делового общения» . 2. Составление структурно-логической схемы (СЛС) специфики протекания половозрастных конфликтов

Вопросы для устного ответа по темам:

Раздел 1.

1. Психологические основы делового общения

- Общение как предмет научного знания.
- Краткая история изучения психологами проблемы общения.
- Категория «общение» в психологии.
- Содержание и цели общения.
- Психологическая структура и средства общения.
- Основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Их связь с характером отношений с партнером по общению.
- Общение как ценность.
- Компетентностный подход к проблемам общения.
- Коммуникативная компетентность.
- Виды и уровни общения.
- Закономерности общения.
- Функции общения.
- Модели и стили общения.
- Общение и деятельность.
- Особенности общения, связанные с полом.

2. Коммуникативная сторона общения.

- Характеристика коммуникации в межличностном общении.
- Вербальная коммуникация и модель коммуникативного процесса.
- Функции языка в речевом общении.
- Техники установления обратной связи в говорении и слушании.
- Слушание в межличностном общении.
- Виды и функции слушания.
- Помехи и приемы эффективного слушания.
- Письменная коммуникация: свойства и функции.
- Невербальная коммуникация.
- Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая, паралингвистическая, экстралингвистическая, визуальная, проксемическая.
- Эффективность коммуникации и коммуникативные барьеры.

- Барьер как универсальная категория.
- Классификация барьеров общения и пути их преодоления.
- 3. Перцептивная сторона общения.
 - Сущность социального восприятия: понятие, особенности, виды.
 - Процесс социального восприятия.
 - Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.
 - Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания.
 - Функции и механизмы социального восприятия.
- 4. Интерактивная сторона общения.
 - Общая характеристика (структура) взаимодействия людей.
 - Взаимосвязь понятий взаимодействие и отношение.
 - Теория общения Э. Берна.
 - Позиции и ориентации во взаимодействии.
 - Стратегии и тактика социального взаимодействия людей.
 - Основные типы взаимодействия (4 К): кооперация, конкуренция, конфронтация, корпорация.
 - Социальные роли.
 - Ролевое поведение личности в общении.
 - Техники психологического воздействия на людей.

Анализ проблемных ситуаций

Для проведения анализа проблемной ситуации необходимо прежде всего четко сформулировать сущность проблемы и описать ситуацию, в которой она имеет место.

Содержанием анализа проблемной ситуации является:

- 1) определение существования проблемы, т.е. установление, есть ли в действительности проблема или она является мнимой;
- 2) определение новизны проблемной ситуации;
- 3) установление причин возникновения проблемной ситуации;
- 4) определение взаимосвязи с другими проблемами;
- 5) определение степени полноты и достоверности информации о проблемной ситуации;
- 6) определение возможности разрешимости проблемы.

2.4.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

На самостоятельную работу обучающихся отводится 40 часов учебного времени.

№	Наименование раздела, темы, вида СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Тезаурус	1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www.biblio-online.ru/bcode/434159
2.	Написание реферата	1. Журнал «Мир психологии» 2. Журнал «Психологическая наука и образование» 3. Журнал «Вопросы психологии» 4. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство

		Юрайт, 2019. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www.biblio-online.ru/bcode/441942
3.	Анализ проблемных ситуаций	1. Журнал «Мир психологии» 2. Журнал «Психологическая наука и образование» 3. Журнал «Вопросы психологии» 4. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников" (www.grebennikon.ru); 5. Базы данных компании «Ист Вью» (http://dlib.eastview.com).

3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1. Образовательные технологии при проведении лекций

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол-во час
1	2	3	4
1	Общение как предмет научного знания	Традиционное обучение	2
2	Коммуникативная сторона общения	Развивающее обучение	4
3	Перцептивная сторона общения	Проблемное обучение	2
4	Интерактивная сторона общения	Развивающее обучение	2
5	Этика общения	Традиционное обучение	2
6	Этика общения в конфликтных ситуациях	Развивающее обучение	2
7	Разрешение конфликтов	Проблемное обучение	4
8	Этикет и культура делового общения	Традиционное обучение	2
	Итого по курсу		20
	в том числе интерактивное обучение*		14

3.2 Образовательные технологии при проведении практических занятий (семинарских работ)

№	Тема занятия	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1.	Социально-психологическая игра «Кораблекрушение» («Путешествие на воздушном шаре», «Мир цвета души твоей»).	Игровое обучение	2
2.	Стили общения: представление презентаций в виде ситуации из жизни.	Проблемное обучение	2

3.	Коммуникативный практикум: тест оценки коммуникативных и организаторских способностей (тест «Любят ли вас люди», опросник В.Ф.Ряховского), коммуникативная игра «Колобок и лисица», игровые упражнения	Игровое обучение	4
4.	Характеристика коммуникации в межличностном общении. Невербальная коммуникация. Эффективность коммуникации и коммуникативные барьеры	Репродуктивное обучение	2
5.	Презентация оптико-кинетической системы невербальной коммуникации	Дискуссия Кейс-технология	4
6.	Коммуникативный практикум: - тесты (диагностика ведущего сенсорного канала.определение уровня эмпатии (методика И.М. Исупова, методика В.В. Бойко)	Репродуктивное обучение	4
7.	Типы и механизмы социальных взаимодействий. /Смоделируйте определенный стиль взаимодействия с использованием типичных повторяющихся ситуаций в жизни человека. Определите достоинства и недостатки данного стиля/	Дискуссия Кейс-технология	2
8.	Этика общения и культура общения. Деловой этикет. 1. Презентация особенностей культурных различий делового этикета. 2. Имиджирование образа - «Я».	Проблемное обучение	4
9.	Характеристика манипулятивного общения 2 Практические занятия 1. Определение уровня конфликтности личности (Опросник К. Томаса), самооценка конфликтности..	Дискуссия	2
10.	На основе анализа литературы по проблеме определить специфику конфликтов в образовательном процессе.	Проблемное обучение	2
11.	Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли	Репродуктивное обучение	4
		Итого по курсу	34
		в том числе интерактивное обучение*	24

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Реализация учебной дисциплины осуществляется в специально оборудованном кабинете: аудитория.

Наименование циклов, разделов, дисциплин, профессиональных модулей, МДК, практик	Наименование учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений для реализации образовательной программы	Оснащенность учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений для реализации образовательной программы
--	---	---

Психология делового общения	Кабинет психологии и этики профессиональной деятельности, 350040 г. Краснодар ул. Димитрова, 200, ауд. 502	Учебная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов); технические средства обучения (рабочее место преподавателя: компьютер преподавателя, интерактивная доска, лицензионное ПО); демонстрационные учебно-наглядные пособия; электронные средства обучения (электронные наглядные пособия, учебные видеофильмы).
-----------------------------	---	--

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа

4.2. Перечень необходимого программного обеспечения

- Операционная система Microsoft Windows 10 (догов. №73–АЭФ/223-ФЗ/2018 от 06.11.2018, соглашение Microsoft ESS 72569510);
- Пакет программ Microsoft Office Professional Plus (догов. №73–АЭФ/223-ФЗ/2018 от 06.11.2018, соглашение Microsoft ESS 72569510);
- 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- K-Lite Codec Pack — универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- Foxit Reader — прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/434159>

2. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441942>

5.2. Дополнительная литература

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441921>

Нормативно-правовые документы

Международные документы

1.Хартия туризма [Электронный ресурс]: одобрена резолюцией I VI сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской Организации 22.09. 1985 г. – Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/proekty_v_rst/megdunarodnye_pravovye_akty/hartiya_turizma.html. – Загл. с экрана.

2.Гагская декларация по туризму [Электронный ресурс]: принята на межпарламентской конференции по туризму, г. Гаага, 14.04. 1989 г. – Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/proekty_v_rst/megdunarodnye_pravovye_akty/gaagskaya_deklaraciya_po_turizmu.html. – Загл. с экрана.

3.Манильская декларация по мировому туризму [Электронный ресурс]: принята Всемирной конференцией по туризму, г. Манила, 27.09 – 10.10. 1980 г. – Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/proekty_v_rst/megdunarodnye_pravovye_akty/manil_skaya_deklaraciya_po_mirovomu_turizmu_izvlecheniya.html. – Загл. с экрана.

4.Осакская декларация тысячелетия [Электронный ресурс: принята Конференцией лидеров туризма Тысячелетия, г. Осака, 30.09. – 01.10. 2001 г. – Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/proekty_v_rst/megdunarodnye_pravovye_akty/osakskaya_deklaraciya_tysya_cheletiya.html. – Загл. с экрана.

5. Директива Совета европейского экономического сообщества о путешествиях, отпусках и поездках, включающих все [Электронный ресурс]: принята г. Люксембург, 13.06. 1990г. № 90/314/ЕЕС. – Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/proekty_v_rst/megdunarodnye_pravovye_akty/direktiva_coveta_evropeyskogo_ekonomicheskogo_soobshchestva_o_puteshestviyah_otpuskah_i_poezdках_vklyuchayuschih_vse.html

6.Франкфуртская таблица [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/proekty_v_rst/megdunarodnye_pravovye_akty/frankfurtskaya_tablica.html. – Загл. с экрана.

7.Международные гостиничные правила [Электронный ресурс]: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации, г. Катманду, 02.11 1981 г. – Режим доступа: http://www.rostourunion.ru/proekty_v_rst/megdunarodnye_pravovye_akty/megdunarodnye_gostinichnye_pravila.html. – Загл. с экрана.

Документы Таможенного союза ЕАЭС

1.Договор о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза [Электронный ресурс]: от 11.04. 2017 г., г. Москва. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Федеральные законы

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 24.11. 1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 04.06.2018). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
2. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 25.11. 2011 г. № 323-ФЗ (ред. от 06.03.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
3. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации [Электронный ресурс]: закон РФ от 25.06. 1993 г. № 5242-1 (ред. от 01.04.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
4. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 07.02. 1992 г. N 2300-1 (ред. от 18.03.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
5. Об особых экономических зонах в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 22.07. 2005 г. N 116-ФЗ (с изм. и доп. от 18.07. 2017 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
6. Об особо охраняемых природных территориях [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 14.03. 1995 г. N 33-ФЗ (ред. от 03.08.2018). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
7. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 15.08. 1996 г. N 114-ФЗ (ред. от 01.05.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
8. О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 23.02. 1995 г. N 26-ФЗ (с изм. и доп. от 28.12. 2013 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
9. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 25.07. 2002 г. N 115-ФЗ (ред. от 01.05.2019) Доступ из СПС КонсультантПлюс.
10. О государственной границе Российской Федерации [Электронный ресурс]: закон РФ от 01.04. 1993 г. N 4730-1 (ред. от 29.07.2018) Доступ из СПС КонсультантПлюс.
11. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 18.07. 2006 г. N 109-ФЗ (ред. от 01.05.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
12. О техническом регулировании [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 27.12. 2002 г. N 184-ФЗ (с изм. и доп. от 29.07. 2017 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Кодексы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 30.12. 2001 г. № 197-ФЗ (ред. от 01.04.2019) Доступ из СПС КонсультантПлюс.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть I [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 30.11. 1994 г. N 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) Доступ из СПС КонсультантПлюс.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 26.01. 1996 г. N 14-ФЗ (ред. от 29.07. 2018) Доступ из СПС КонсультантПлюс.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть III [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 26.11. 2001 г. N 14-ФЗ (ред. от 03.08. 2018) Доступ из СПС КонсультантПлюс.
5. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть IV [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 18.12. 2006 г. N 230-ФЗ (ред. от 23.05. 2018) Доступ из СПС КонсультантПлюс.
6. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс]: федеральный закон РФ от 5.08. 2000 г. N 117-ФЗ (ред. от 01.05. 2019) Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Указы Президента РФ

1. О представительствах и представителях федеральной миграционной службы за рубежом [Электронный ресурс]: указ Президента РФ от 03.03. 2008 г. № 301 (с изм. и доп. от 21.12. 2017 г.). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Постановления Правительства РФ

1. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 15.01. 2007 г. № 9 (ред. от 07.03.2019) Доступ из СПС КонсультантПлюс.
2. О противопожарном режиме [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 25.04. 2012 г. № 390 (ред. от 07.03.2019) Доступ из СПС КонсультантПлюс.
3. Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 18.07. 2007 г. № 452 (ред. от 30.11. 2018) Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Нормативные акты министерств и ведомств

1. ГОСТ Р 51185-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Электронный ресурс]: (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 11.11.2014 N 1542-ст) Доступ из СПС КонсультантПлюс.
2. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями [Электронный ресурс]: Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 Доступ из СПС КонсультантПлюс
3. Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров [Электронный ресурс]: Приказ Ростуризма от 09.01.2019 N 2-Пр-19 Доступ из СПС КонсультантПлюс.
4. Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания [Электронный ресурс]: письмо Роспотребнадзора от 31.08.2007 г. №0100/8935-07-23. Доступ из СПС КонсультантПлюс.
5. Перечень "Цели поездок", используемый при оформлении приглашений и виз иностранным гражданам и лицам без гражданства [Электронный ресурс]: приказ МИД России N 19723А, МВД России N 1048, ФСБ России N 922 от 27.12. 2003 (ред. от 16.01.2019) Доступ из СПС КонсультантПлюс.
6. Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации [Электронный ресурс]: приказ МВД России от 31.12. 2017 г. N 984. Доступ из СПС КонсультантПлюс.
7. Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по осуществлению миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, форм заявления о регистрации иностранного гражданина или лица без гражданства по месту жительства, уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания, отметки о регистрации иностранного гражданина или лица без гражданства по месту жительства, отметок о подтверждении выполнения принимающей стороной и иностранным гражданином действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания [Электронный ресурс]: приказ МВД России от 23.11. 2017 г. N 881. Доступ из СПС КонсультантПлюс.
8. Об утверждении формы отметки о приеме уведомления, проставляемой администрацией гостиницы, и порядка ее проставления [Электронный ресурс]: приказ Минспорттуризма РФ от 02.04.2009 г. №144. Доступ из СПС КонсультантПлюс.
9. Об утверждении методических рекомендаций по планированию, учету и калькулированию себестоимости туристского продукта и формированию финансовых результатов у организаций,

занимающихся туристской деятельностью [Электронный ресурс]: приказ Госкомспорта РФ от 04.12. 1998 г. № 402. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

10. Об утверждении особенностей состава затрат, включаемых в себестоимость туристского продукта организациями, занимающимися туристской деятельностью [Электронный ресурс]: приказ Госкомспорта РФ от 08.06. 1998 г. № 210. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

Законы Краснодарского края

1. О туристской деятельности в Краснодарском крае [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 25.10. 2005 г. N 938-КЗ (ред. от 20.07. 2018) Доступ из СПС КонсультантПлюс.

2. Об особо охраняемых природных территориях Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 31.12. 2003 г. N 3807-КЗ (ред. от 05.05. 2019) Доступ из СПС КонсультантПлюс.

3. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края [Электронный ресурс]: закон Краснодарского края от 23.07. 2015 г. N 3223-КЗ (ред. от 11.03. 2019) Доступ из СПС КонсультантПлюс.

5.3 Периодические издания

1. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников" (www.grebennikon.ru)
2. Базы данных компании «Ист Вью» (<http://dlib.eastview.com>)
3. Вопросы психологии: журнал
4. Психологический журнал

5.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (<https://minobrnauki.gov.ru>);
2. Федеральный портал "Российское образование" (<http://www.edu.ru/>).
3. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" (<http://window.edu.ru/>).
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/>).
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>).
6. Образовательный портал "Учеба" (<http://www.ucheba.com/>).
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" (<https://pushkininstitute.ru/>).
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>).
9. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.пф/>).
10. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>).
11. Справочно-информационный портал "Русский язык" (<http://gramota.ru/>).
12. Служба тематических толковых словарей (<http://www.glossary.ru/>).
13. Словари и энциклопедии (<http://dic.academic.ru/>).
14. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети).

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина « Психология делового общения» предусматривает лекционные и практические занятия. Успешное изучение дисциплины требует систематического посещения занятий, активной работы на практических занятиях, выполнения учебных заданий преподавателя и самостоятельной работы студента, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал. Предназначение лекций по курсу «Психология делового общения» заключается в следующем:

- изложение важнейшей информации по заданной теме.
- помощь в освоении фундаментальных проблем курса.
- популяризация новейших достижений современной научной мысли.

Студенту предлагается написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь (составление тезауруса). Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Лекции по данному курсу предоставляют базовую основу для использования других форм учебных занятий, таких как семинарское занятие, консультация, дифференцированный зачет.

Практические занятия (семинары) предназначены для углубленного изучения предмета, овладение методологией, применительно к особенностям изучаемой науки. На семинарах студенты закрепляют знания, полученные на лекциях или из учебников, в процессе их пересказа или обсуждения. Подготовка к занятиям), выступление с сообщениями расширяют знания студентов по курсу.

Дидактические цели семинара:

- углубление, систематизация и закрепление знаний, превращение их в убеждения;- проверка знаний;
- привитие умений и навыков самостоятельной работы с учебником, статьей и пр.;
- развитие культуры речи, формирование умения аргументировано отстаивать свою точку зрения, отвечая на вопросы других студентов и преподавателя;
- умение слушать других, задавать вопросы.

В зависимости от степени активизации мнемической или мыслительной деятельности студентов формы организации семинарских занятий можно разделить на два типа: 1) репродуктивный и 2) продуктивный.

Репродуктивный тип организации занятия предполагает, прежде всего, активизацию мнемических способностей студентов. Они должны запомнить и пересказать определенный учебный материал на основе материала лекций или учебников или первоисточников. Продуктивный тип организации занятия предполагает активизацию мыслительных способностей студентов. Они должны сравнить, проанализировать, обобщить, критически оценить, сделать умозаключение на основе услышанного или прочитанного материала. Такой характер занятию придает постановка вопросов следующего типа: Чем отличается...; Что общего между...; Какие механизмы...; Выделите достоинства и недостатки... (предполагается, что ответы на эти вопросы в явном виде в учебнике или лекции не даны).

Вид (форма) семинара определяется содержанием темы, уровнем подготовки студентов данной группы, направлением и профилем их подготовки, необходимостью увязать преподавание учебной дисциплины с другими дисциплинами, изучаемыми студентами. Вид семинара призван способствовать наиболее полному раскрытию содержания и структуры обсуждаемой на нем темы, обеспечить наибольшую активность студентов, решение познавательных и воспитательных задач.

В рамках курса предполагается несколько видов семинарских занятий, а именно: вопросно-ответный вид семинара, семинар-дискуссия, анализ проблемных ситуаций, обсуждение письменных работ студентов (рефератов). Гибкость видов семинарских занятий, широкие возможности постоянного их совершенствования позволяют наиболее полно осуществлять обратную связь с обучаемыми, выясняя для себя ряд вопросов, имеющих важное значение для постановки всего учебного процесса.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя.

При подготовке к практическим занятиям необходимо:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

На занятии очень важно выслушать вступительное слово преподавателя, уяснить цель и задачи семинарского занятия. Следует внимательно слушать выступления своих сокурсников и быть готовым выступить с дополнением, высказать своё понимание проблемы. Желательно, чтобы выступление было свободным, аргументированным. В ходе дискуссии необходимо обозначить основные проблемы рассматриваемой темы (феномена, ситуации и т.д.), дать обоснования. Выступление по основному вопросу не должно превышать 10–15 минут. Дополнения могут занимать до 5 минут. Количество дополнений и вопросов к выступающему не ограничено. Материал курса может быть хорошо усвоен лишь в том случае, если его изучение будет проводиться регулярно, систематически, дозировано и ритмично, в течение всего семестра.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа. Самостоятельная работа студентов по курсу «Психология делового общения» понимается как многообразная индивидуальная и коллективная деятельность студентов, осуществляемая под руководством, но без непосредственного участия преподавателя в специально отведенное для этого внеаудиторное время.

Методологическую основу самостоятельной работы студентов составляет деятельностный подход, когда цели обучения ориентированы на формирование умений решать типовые и нетиповые задачи, т. е. на реальные ситуации, где студентам надо проявить знание данной учебной дисциплины.

Целью самостоятельной работы студентов является углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических, исследовательских и технологических навыков по проблематике курса.

В качестве индивидуальной самостоятельной работы студентам предлагаются следующие задания:

- Изготовление иллюстративного материала по выбранной теме (подготовка презентаций – по желанию студента).
- Написание рефератов по предложенной проблеме.
- Конспектирование разделов учебника по определенной теме с приведением собственных примеров.
- Работа с научными понятиями – составление тезауруса.
- Опыт самостоятельного рассуждения, т.е. понятийной рефлексии по поводу научного вопроса, поставленного преподавателем с логически обоснованными выводами.

1. *Написание реферата* – это объёмный вид самостоятельной работы студента, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях.

Реферат является самостоятельной научной работой, содержащей обзор состояния сферы предполагаемого исследования. Тема реферата выбирается студентом из программы или же студент может предложить свою, заранее ее согласовав с преподавателем.

Требования к оформлению реферата:

Объем реферата 15–20 стр. (включая список литературы и приложения).

Структура реферата:

- титульный лист;
- содержание;
- введение (объем 1–2 стр.);

- основная часть 1–3 главы (обзор исследований по данной проблематике, результаты исследований автора по указанной теме, возможные направления дальнейших исследований);
- заключение (1–2 стр.);
- список используемой литературы (10–15 наименований). Список располагается в алфавитном порядке. Интернет источники указываются в конце списка, с сохранением нумерации.

Шрифт — Times New Roman. Размер шрифта 14. Интервал 1,5. Нумерация страниц в низу, по центру листа, арабскими цифрами. Поля: левое – 3 см, правое – 1,5 см, верхнее и нижнее – по 2 см. Абзац – 1,25 см. В тексте ссылки нумеруются в квадратных скобках, номер указывает на источник в списке литературы. Титульный лист **не нумеруется**. Начало нумерации со 2 стр.

Реферат скрепляется в папку-скоросшиватель.

На подготовку и выполнение реферата отводится 6 часов.

2. *Создание презентаций* – вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint. Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления её в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде.

Требования к компьютерной презентации:

Серией слайдов студент передаёт содержание темы своего исследования, её главную проблему и социальную значимость. Слайды позволяют значительно структурировать содержание материала и, одновременно, заостряют внимание на логике его изложения. Происходит постановка проблемы, определяются цели и задачи, формулируются вероятные подходы её разрешения. Слайды презентации должны содержать логические схемы реферируемого материала.

Студент при выполнении работы может использовать картографический материал, диаграммы, графики, звуковое сопровождение, фотографии, рисунки и другое. Каждый слайд должен быть аннотирован, то есть он должен сопровождаться краткими пояснениями того, что он иллюстрирует. Во время презентации студент имеет возможность делать комментарии, устно дополнять материал слайдов. После проведения демонстрации слайдов студент должен дать личную оценку значимости изученной проблемной ситуации и ответить на заданные вопросы.

Роль студента: изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное; установить логическую связь между элементами темы; представить характеристику элементов в краткой форме; выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы; оформить работу и предоставить к установленному сроку.

Рекомендации по работе с литературой

При изучении дисциплины у студентов должен вырабатываться рационально – критический подход к изучаемым проблемам и явлениям. Это включает понимание того, что со временем ряд информационных и теоретических материалов устаревает, требуя критического отношения. С другой стороны, каждый текущий вопрос имеет свою историю, которую тоже полезно знать. Каждое событие может иметь разные интерпретации, поэтому слова, сказанные много лет назад, могут иметь важное значение.

Чтобы понять содержание материала, нужно уметь его прочитывать. Начинать следует с предварительного просмотра, в ходе которого ознакомиться с названием работы, с аннотацией, оглавлением, предисловием. Часто замысел работы ясен уже при ознакомлении с ее названием. Но особенно интересен просмотр оглавления, в результате которого становится ясным развитие мысли автора. Неплохо было бы появившиеся при этом мысли зафиксировать на бумаге.

Просматривая текст оглавления, нужно остановиться на тех главах, которые представляют для вас особенный интерес, бегло ознакомиться с ними, составляя в общих чертах свое представление о них. Цель этого действия – найти места, относящиеся к искомой теме, определив при этом, что ценного в каждом из них.

Следующий этап – прочтение выделенных мест с фиксацией самых главных сведений. При этом надо четко и ясно осознавать цель чтения, постоянно держа ее перед собой: по какому вопросу нужна информация, для чего нужна, ее характер и т.д. необходимо менять режим чтения –

от беглого вдумчивого – в зависимости от ценности информации, останавливаясь там, где это требуется для глубокого понимания текста.

Следует научиться определять структуру текста по соподчиненности его частей, учитывая взаимосвязь текста с рисунками, сносками, примечаниями и таблицами. Все это поможет пониманию текста при беглом ознакомлении с ним. Так вырабатывается способность при прочтении сразу понимать смысл и значение новой информации.

Многие книги и статьи имеют в своем аппарате списки литературы, которые дают возможность пополнить информационную осведомленность о дополнительной литературе по данному вопросу.

Отдельный этап прочтения – ведение записей прочитанного. Существует несколько видов записей: план, выписки, тезисы, аннотация, резюме, конспект.

Планом удобно пользоваться при подготовке к устному выступлению по выбранной теме. Каждый пункт плана должен раскрывать одну из сторон избранной темы, а весь план должен охватывать ее целиком.

Тезисы предполагают сжатое изложение основных положений текста в форме утверждения или отрицания. Они являются более совершенной формой записей и представляют основу для дискуссии. К тому же их легко запомнить.

Аннотация – краткое изложение содержания – дает общее представление о работе.

Резюме кратко характеризует выводы, главные итоги произведения.

Конспект является наиболее распространенной формой ведения записей. Основную ткань конспекта составляют тезисы, дополненные доказательствами и рассуждениями. Конспект может быть текстуальным, свободным или тематическим. *Текстуальный* представляет собой цитатник с сохранением логики работы и структуры текста. *Свободный* конспект основан на изложении материала в том порядке, который более удобен автору. В этом смысле конспект представляет собрание воедино мыслей, разбросанных по всей книге. *Тематический* конспект может быть составлен по нескольким источникам, где за основу берется тема, интерпретируемая по – разному.

Экономии времени дает использование при записях различного рода сокращений, аббревиатуры и т.д. многие используют для регистрации исследуемых тем систему карточек. Преимущество карточек в том, что тема там излагается очень сжато, и они очень удобны в использовании, т.к. их можно разложить на столе, перегруппировать и без труда найти искомую тему.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	Раздел 1. Психологические основы делового общения	ОК-1-9 ПК-1.1- 1.4 ПК – 2.1-2.5 ПК 3.1, 3.4 ПК 4.1, 4.2	1. Участие в дискуссии 2. Написание реферата 3. Решение проблемных задач 4. Составление тезауруса 5. Устный опрос 6. Анализ продуктов деятельности (презентаций, упражнений, игр и др.)
2	Раздел 2. Этика		1. Составление тезауруса

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
.	делового общения	ОК-1-9 ПК-1.1- 1.4 ПК – 2.1-2.5 ПК 3.1, 3.4 ПК 4.1, 4.2	2. Участие в дискуссии 3. Написание реферата 4. Решение проблемных задач 5. Устный опрос 6. Анализ продуктов деятельности (презентаций, разработанных упражнений, игр, решений конфликтных ситуаций)
	Промежуточный контроль		Итоговый опрос

7.2. Критерии оценки знаний

1. Критерии оценки по реферату:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если выбранная тема актуальна, в тексте она представлена логично, полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы. умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал. Выражено свое отношение к теме и описаны собственные оригинальные идеи. Привлечены новейшие работы по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). Требования к оформлению реферата соблюдены. Выдержан литературный стиль. Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если выражена актуальность выбранной темы. Логичность изложения. Тема раскрыта недостаточно полно. Объем соответствует требованиям к данному виду работ. Недостаточно аргументированы собственные идеи. Требования к оформлению реферата соблюдены. Выдержан литературный стиль. Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если: выбранная тема актуальна, но недостаточно полно раскрыта. Объем не соответствует требованиям к данному виду работ. Слабо отражены собственные идеи, но текст выстроен логично и последовательно. Требования к оформлению реферата соблюдены частично. Не выдержан литературный стиль. Присутствуют орфографические и синтаксические ошибки, стилистические погрешности;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не предоставил работу.

2. Критерии оценки компьютерной презентации:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если актуальность выбранной темы представлена и подтверждена примерами из литературы и практики. Презентация четко структурирована и логично иллюстрирует содержание рассматриваемой темы, в ней представлены различные форматы: текстовые, табличные, рисунки, диаграммы и т.п., а также анимация и эффекты.

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если актуальность темы четко выражена, но слабо подтверждена примерами из литературы или практики. Попытки представить убедительные доводы есть, но они недостаточны. Нечетко структурировано изложение. Содержание изучаемой проблемы раскрыто полно, логично. Определена система рассматриваемых понятий. Презентация четко и логично иллюстрирует содержание рассматриваемой темы, в ней представлены различные форматы: текстовые, рисунки, а также анимация и эффекты.

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если актуальность выбранной темы представлена недостаточно. Недостаточная убедительность представленных доводов. Большая привязка к тексту. Отношение к представляемой теме недостаточно выражено. Раскрыто

содержание изучаемой проблемы. Определена система рассматриваемых понятий. Презентация составлена в текстовом формате, без анимации, эффектов. Бакалавр неэффективно использует мультимедийные средства;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не предоставил работу.

3. Критерии оценки устного опроса (коллоквиумов/собеседования):

–оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко изучил учебный материал и литературу по проблеме, последовательно и исчерпывающе отвечает на поставленные вопросы;

–оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал и отвечает без наводящих вопросов, разбирается в литературе по проблеме;

–оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он знает лишь основной материал, путается в литературе по проблеме, а на заданные вопросы отвечает недостаточно четко и полно;

–оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не усвоил основного материала, не смог достаточно полно и правильно ответить на поставленные вопросы, не знает литературы по проблеме.

4. Критерии оценки при решении кейсов

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если:

–задание выполнено и отличается глубиной и содержательностью, данные логично построенные, полные, даны исчерпывающие ответы, демонстрирует применение аналитического и творческого подходов;

–студент демонстрирует умение вести научную дискуссию.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если:

–студентом не раскрыто содержание задания, обнаружено незнание или непонимание сущности вопросов;

–допущены существенные фактические ошибки при ответах на вопросы;

–на дополнительные вопросы студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы.

7.3. Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Тезаурус. Тезаурус позволяет выявить смысл не только с помощью определения, но и посредством соотнесения слова с другими понятиями и их группами.

Составление структурно-логической схемы (СЛС) специфики протекания половозрастных конфликтов

Темы рефератов

1.Изучение особенностей общения, связанных с полом: сравните свойственный мужчинам и женщинам характер социальных взаимоотношений, а также их доминантность, агрессивность и сексуальность. Отражаются ли в гендерных различиях тенденции, продиктованные естественным отбором? Или эти различия порождены культурой. Напишите и обоснуйте ответ.

2. реферат «Особенности общения в современном мире» .

3. реферат по теме: «Этика общения», «Задачи этики делового общения» .

Вопросы для устного ответа по темам:

Раздел 1.

1. Психологические основы делового общения

- Общение как предмет научного знания.

- Краткая история изучения психологами проблемы общения.

- Категория «общение» в психологии.

- Содержание и цели общения.

- Психологическая структура и средства общения.

- Основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Их связь с характером отношений с партнером по общению.

- Общение как ценность.

- Компетентностный подход к проблемам общения.

- Коммуникативная компетентность.

- Виды и уровни общения.
 - Закономерности общения.
 - Функции общения.
 - Модели и стили общения.
 - Общение и деятельность.
 - Особенности общения, связанные с полом.
2. Коммуникативная сторона общения.
- Характеристика коммуникации в межличностном общении.
 - Вербальная коммуникация и модель коммуникативного процесса.
 - Функции языка в речевом общении.
 - Техники установления обратной связи в говорении и слушании.
 - Слушание в межличностном общении.
 - Виды и функции слушания.
 - Помехи и приемы эффективного слушания.
 - Письменная коммуникация: свойства и функции.
 - Невербальная коммуникация.
 - Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая, паралингвистическая, экстралингвистическая, визуальная, проксемика.
 - Эффективность коммуникации и коммуникативные барьеры.
 - Барьер как универсальная категория.
 - Классификация барьеров общения и пути их преодоления.
3. Перцептивная сторона общения.
- Сущность социального восприятия: понятие, особенности, виды.
 - Процесс социального восприятия.
 - Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.
 - Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания.
 - Функции и механизмы социального восприятия.
4. Интерактивная сторона общения.
- Общая характеристика (структура) взаимодействия людей.
 - Взаимосвязь понятий взаимодействие и отношение.
 - Теория общения Э. Берна.
 - Позиции и ориентации во взаимодействии.
 - Стратегии и тактика социального взаимодействия людей.
 - Основные типы взаимодействия (4 К): кооперация, конкуренция, конфронтация, корпорация.
 - Социальные роли.
 - Ролевое поведение личности в общении.
 - Техники психологического воздействия на людей.

Анализ проблемных ситуаций

Для проведения анализа проблемной ситуации необходимо прежде всего четко сформулировать сущность проблемы и описать ситуацию, в которой она имеет место.

При решении каждой ситуации кейса обучающиеся должны:

- 1) проанализировать предложенную ситуацию, выделить важные социологические детали, влияющие на её решение, и дать им оценку;
 - 2) используя соответствующее социальное понятие и определение, выделить основы, направленные на решение ситуации;
 - 3) сформулировать и предложить возможные решения ситуации, выбрать лучшее из них.
- Письменное решение каждой ситуации кейса должно состоять из следующих частей:
- 1) описательной, в которой необходимо выделить социально значимые детали, влияющие на решение ситуации, и дать им оценку;
 - 2) мотивировочной, в которой следует сослаться на знания социологии, позволяющую (ие) решить задачу,

3) резолютивной, в которой обосновывается применение знаний и формулируется решение ситуации.

КЕЙС

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

· Все ли условия соглашения выполняются?

· Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

КЕЙС-задача

Чтобы понять состояние человека, ему необходимо смотреть в зрачок. Общаясь с человеком, попробуйте ответить на 3 вопроса:

1. Как он на вас смотрит?

2. Долго ли он смотрит?

3. Как долго он может выдержать ваш взгляд?

КЕЙС-задача

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

КЕЙС-задача

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

КЕЙС-задача

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

КЕЙС-задача

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Практические задания

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 6

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Задание 7

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание 8

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.
2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Задание 9

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

Задание 10

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.

2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
 3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
 4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
 5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.
- Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация

Форма аттестации	Знания	Умения	Личные качества обучающегося	Примеры оценочных средств
экзамен	- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме; - основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;	- организовать взаимодействие в группе, обеспечить межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения; - применять коммуникативные техники и технологии делового общения; - применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения; - использовать знания для разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта; - пользоваться основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; - пользоваться навыками работы по преодолению конфликтов и стрессов.	Дисциплина, ответственность, инициатива, коммуникабельность, воспитанность.	Комплект теоретических вопросов к экзамену

7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен)

1. Определение понятия – общение. Структура и средства общения.
2. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения.

3. Коммуникативная сторона общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Стили общения.
6. Деловая беседа как основная форма делового общения.
7. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
8. Парирование замечаний собеседников.
9. Психологические приемы влияния на партнера.
10. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров
11. Выслушивание партнера как психологический прием.
12. Техника и тактика аргументирования.
13. Формирование переговорного процесса.
14. Национальные стили ведения деловых переговоров.
15. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
16. Проксемические особенности невербального общения.
17. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
18. Межнациональные различия невербального общения.
19. Определение понятий: «спор», «дискуссия», «полемика».
20. Классификация видов спора. Культура спора. Предмет спора.
21. Поведение участников в споре. Индивидуальные особенности участников спора.
22. Психологические приемы убеждения.
23. Конфликт: виды, структура, стадии.
24. Этические нормы и правила делового общения.
25. Эстетика делового общения.

7.4.2. Примерные экзаменационные задачи на экзамен/ зачет не предусмотрено

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ - не предусмотрено

9. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Порядок обучения инвалидов и студентов с ограниченными возможностями определен «Положением КубГУ об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья.