



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования



Т.П. Хлопова

«26» мая 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

ОП.01 Психология делового общения

43.02.10 Туризм

Краснодар 2021

Рабочая программа дисциплины ОП.01 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 07.05.2014 № 474 (зарегистрирован в Минюсте России 19.06.2014 № 32806).

ОП.01 Психология делового общения

Форма обучения	очная
2 курс	3 семестр
Всего 104 часов, в том числе:	
лекции	20 час.;
практически занятия	44 час.;
самостоятельные занятия	34 час.;
консультации	6 час.;
форма итогового контроля	экзамен

Составитель: преподаватель Ю.Ю. Лопотенко

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 «24» мая 2021 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии
Н.О. Гаспарян
«24» мая 2021 г.

Рецензент (-ы):

Канд.психол.наук, доцент кафедры социальной психологии и социологии управления ФГБОУ ВО «КубГУ»

Т.С. Пухарева

Канд.психол.наук, доцент кафедры педагогики, психологии и философии ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры»

А.В. Левченко

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
1.1 Область применения программы.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: ...	4
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:	5
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций).....	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	8
2.2. Структура дисциплины:	8
2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	8
2.4. Содержание разделов дисциплины	11
2.4.1. Занятия лекционного типа	11
2.4.2. Лабораторные занятия.....	12
2.4.3. Практические занятия (семинарского типа).....	12
2.4.4. Содержание самостоятельной работы	13
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.....	19
4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	19
4.2. Перечень необходимого программного обеспечения	19
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	20
5.1. Основная литература	20
5.2. Дополнительная литература	20
5.3. Периодические издания	26
5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	26
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	28
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ.....	30
7.1. Паспорт фонда оценочных средств.....	30
7.2 Критерии оценки знаний.....	31
7.3. Оценочные средств для проведения для текущей аттестации	33
7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации	35
7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации.....	35
7.4.2. Примерные задачи для проведения промежуточной аттестации.....	35
9. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	36
9. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	36

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы учебной дисциплины

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 в части освоения основного вида профессиональной деятельности ОП.01 Психология делового общения» и предназначена для освоения обучающимися соответствующих общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

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

Дисциплина входит в цикл учебного плана П «Профессиональный учебный цикл», ОП Общепрофессиональные дисциплины.

Дисциплина ОП.01 Психология делового общения опирается на предшествующие дисциплины: «Основы философии» и «Основы социологии», и формирует компетенции для освоения последующих дисциплин.

1.3. Цели и задачи 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: **уметь:**

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами;

знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (перечень формируемых компетенций)

Результатом освоения дисциплины является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности управление функциональным подразделением организации, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
1.	ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении;	планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	
2	ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы	специфику делового	применять техники и приемы	

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
		выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды;	эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами;	
3	ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.			
4	ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития			
5	ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности			
6	ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.			
7	ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.			
8	ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.			
9	ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.			
10	ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.			
11	ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах.			
12	ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.			
13	ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.			
14	ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.			
15	ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах поведения на			

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	практический опыт (владеть)
		маршруте.			
16	ПК 2.3.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.			
17	ПК 2.4.	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.			
18	ПК 2.5.	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.			
19	ПК 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.			
20	ПК 3.4.	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.			
21	ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения.			
22	ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.			

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	6
реферат	8
самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала	20
консультации	6
<i>Промежуточная аттестация</i>	экзамен

2.2. Структура дисциплины:

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа обучающегося (в т.ч. консультации)
	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
консультации	6	-	-	6
Всего по дисциплине	104	20	44	40

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. Понятие общения. Содержание, цель и средства общения. Структура и функции общения.	2	1
	Общение как взаимодействие. Теория деятельности. Способы эффективного общения.	2	
	Понятие коммуникации. Структура деловой коммуникации и ее элементы. Вербальные и невербальные средства общения.	2	
	Межличностное взаимодействие. Взаимодействие в процессе общения. Этапы делового общения	2	

	Коллектив как малая группа. Условная, реальная, формальная, неформальная группы. Влияние группы.	2	
	Практические занятия		
	Общие принципы психологии общения. Процесс общения. Образы партнеров. Особенности делового общения. Структура процесса общения. Эффективное слушание.	2	2
	Основные виды взаимодействия (кооперация и конкуренция). Три формы (модели) совместной деятельности. Способы эффективного общения (эмпатия, рефлексивное слушание) Профилактика конфликтов. Виды конфликтов. Восприятие как психологический процесс. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии. Атрибуция.	4	
	Понятие коммуникации и ее основные принципы. Основные каналы невербальной коммуникации. Речь как средство коммуникации. Умение говорить. Диалог в деловом общении.	4	
	Характеристика коммуникации в межличностном общении. Невербальная коммуникация. Эффективность коммуникации и коммуникативные барьеры	2	
	Типы и механизмы социальных взаимодействий. Смоделируйте определенный стиль взаимодействия с использованием типичных повторяющихся ситуаций в жизни человека. Определите достоинства и недостатки данного стиля.	4	
	Организационная и психологическая структура коллектива. Руководство и лидерство. Мотивация работника.	4	
	Психологическая структура группы. Феномен группового воздействия. Основные характеристики коллектива. Концепция развития. Этапы формирования группы.	2	
	Самостоятельная работа: 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. Особенности общения в современном мире 3. Изучение стилей общения. 4. Изучение оптико-кинетической системы невербальной коммуникации и её презентация. 5. Пронаблюдайте за невербальной коммуникацией между членами пары людей. Опишите невербальные проявления аффилиации.	16	
	ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ	48	
Раздел 2. Этика делового общения	Лекции		
	Этика общения	2	1
	Этика общения в конфликтных ситуациях	2	
	Разрешение конфликтов	2	
	Этикет и культура делового общения	2	
	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры.	2	
	Практические занятия		
	Этика общения и культура общения. Деловой этикет. Формальное деловое общение (переговоры, совещание). Речевые стратегии и правила ведения деловых переговоров. Этикет делового разговора по телефону.	4	2
	Конфликты в деловом общении. Структура, виды и стадии развития конфликтов. Функции конфликтов. Способы управления конфликтами.	4	

	Виды межличностных конфликтов их характеристики. Причины возникновения конфликтов в организации.	2	
	Способы предупреждения и разрешения конфликтов Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов.	4	
	Психологическое воздействие. Предпосылки манипуляции. Представление о манипуляционных действиях. Противодействие манипуляции. Психологическое давление и манипулирование при переговорах.	4	
	Деловая беседа. Деловое совещание. Переговорный процесс как система. Стратегия и тактика ведения переговоров.	4	
	Самостоятельная работа: 1. Способы оптимизации общения. 2. Изучение культурных различий делового этикета 3. Составление структурно-логической схемы (СЛС) специфики протекания половозрастных конфликтов. 4. Правила поведения в виртуальном мире. 5. Неформальное деловое общение. Официальные приемы 6. Меры по нейтрализации манипуляций на переговорах.	18	
	ВСЕГО ПО РАЗДЕЛУ	50	
	консультации	6	
	ИТОГО:	104	

2.4. Содержание разделов дисциплины

2.4.1. Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>4семестр</i>			
1	Раздел 1. Психологические основы делового общения	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	А Д

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
2	Раздел 2. Этика делового общения	<p>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</p> <p>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.</p> <p>Разрешение конфликтов. Разрешимые и неразрешимые конфликты. Стратегии и методы разрешения конфликта. Механизмы защиты в конфликтной ситуации. Профилактика конфликта – одно из направлений профессиональной деятельности.</p> <p>Этикет и культура делового общения. Деловой этикет. Правила этикета. Правила вербального этикета.</p> <p>Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.</p>	А Д
Примечание: Д – дискуссия, А-анализ проблемных ситуаций (упражнения)			

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	<p>Социально-психологическая игра «Кораблекрушение» («Путешествие на воздушном шаре», «Мир цвета души твоей»).</p> <p>Стили общения: представление презентаций в виде ситуации из жизни.</p> <p>Коммуникативный практикум: тест оценки коммуникативных и организаторских способностей (тест «Любят ли вас люди», опросник В.Ф.Ряховского), коммуникативная игра «Колобок и лисица», игровые упражнения</p> <p>Характеристика коммуникации в межличностном общении. Невербальная коммуникация. Эффективность коммуникации и коммуникативные барьеры</p> <p>Презентация оптико-кинетической системы невербальной коммуникации</p> <p>Коммуникативный практикум: - тесты (диагностика ведущего сенсорного канала.определение уровня эмпатии (методика И.М. Исупова, методика В.В. Бойко)</p> <p>Типы и механизмы социальных взаимодействий. /Смоделируйте определенный стиль взаимодействия с использованием типичных повторяющихся ситуаций в жизни человека. Определите достоинства и недостатки данного стиля/</p>	У А Р И Т

2	Раздел 2. Этика делового общения	<p>Этика общения и культура общения. Деловой этикет. 1. Презентация особенностей культурных различий делового этикета. 2. Имиджирование образа - «Я».</p> <p>Характеристика манипулятивного общения 1. Определение уровня конфликтности личности (Опросник К. Томаса), самооценка конфликтности..</p> <p>На основе анализа литературы по проблеме определить специфику конфликтов в образовательном процессе.</p> <p>Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли</p>	У А Р И Т
Примечание: Р – написание реферата, У – устный опрос и дискуссии, А - анализ проблемных ситуаций, И- игра, Т-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) специфика 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) специфика протекания половозрастных конфликтов

Вопросы для дискуссий и устных ответов 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.

Тема презентаций

Оптико-кинетическая система невербальной коммуникации

Анализ проблемных ситуаций (Кейс-технология)

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;

б) определение возможности разрешимости проблемы.)

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».

Приздумался 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.

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

№	Наименование раздела, темы, вида СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Раздел 1. Психологические основы делового общения	<p>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, 2021. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/470462 .</p> <p>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, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/474165 .</p> <p>3. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/469816 .</p>
2.	Раздел 2. Этика делового общения	<p>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, 2021. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/470462 .</p> <p>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, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/474165 .</p> <p>3. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://www.urait.ru/bcode/469816 .</p>

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. Понятие общения.	Традиционное обучение	2
2	Содержание, цель и средства общения. Структура и функции общения.	Развивающее обучение	2
3	Общение как взаимодействие. Теория деятельности. Способы эффективного общения.	Проблемное обучение	2
4	Понятие коммуникации. Структура деловой коммуникации и ее элементы. Вербальные и невербальные средства общения.	Развивающее обучение	2
5	Межличностное взаимодействие. Взаимодействие в процессе общения. Этапы делового общения	Традиционное обучение	2
6	Этика общения	Развивающее обучение	2
7	Этика общения в конфликтных ситуациях	Проблемное обучение	2
8	Разрешение конфликтов	Традиционное обучение	2
9	Этикет и культура делового общения	Проблемное обучение	2
10	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры.	Проблемное 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.	Общие принципы психологии общения. Процесс общения. Образы партнеров. Особенности делового общения. Структура процесса общения. Эффективное слушание.	Игровое обучение	2
2.	Основные виды взаимодействия (кооперация и конкуренция). Три формы (модели) совместной деятельности. Способы эффективного общения (эмпатия, рефлексивное слушание)Профилактика конфликтов. Виды конфликтов. Восприятие как психологический процесс. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии. Атрибуция.	Проблемное обучение	4

3.	Понятие коммуникации и ее основные принципы. Основные каналы невербальной коммуникации. Речь как средство коммуникации. Умение говорить. Диалог в деловом общении.	Дискуссия	4
4.	Характеристика коммуникации в межличностном общении. Невербальная коммуникация. Эффективность коммуникации и коммуникативные барьеры	Дискуссия Кейс-технология	2
5.	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	4
6.	Организационная и психологическая структура коллектива. Руководство и лидерство. Мотивация работника.	Дискуссия	4
7.	Психологическая структура группы. Феномен группового воздействия. Основные характеристики коллектива. Концепция развития. Этапы формирования группы.	Дискуссия	2
8.	Этика общения и культура общения. Деловой этикет. Формальное деловое общение (переговоры, совещание). Речевые стратегии и правила ведения деловых переговоров. Этикет делового разговора по телефону.	Дискуссия. Анализ проблемных ситуаций	4
9.	Конфликты в деловом общении. Структура, виды и стадии развития конфликтов. Функции конфликтов. Способы управления конфликтами.	Дискуссия. Анализ проблемных ситуаций	4
10.	Виды межличностных конфликтов их характеристики. Причины возникновения конфликтов в организации.	Дискуссия	2
11.	Способы предупреждения и разрешения конфликтов Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов.	Дискуссия. Анализ проблемных ситуаций	4
12.	Психологическое воздействие. Предпосылки манипуляции. Представление о манипуляционных действиях. Противодействие манипуляции. Психологическое давление и манипулирование при переговорах.	Дискуссия. Анализ проблемных ситуаций	4
13.	Деловая беседа. Деловое совещание. Переговорный процесс как система. Стратегия и тактика ведения переговоров.	Дискуссия	4
		Итого по курсу	44
		в том числе интерактивное обучение*	40

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 (Кабинет психологии и этики профессиональной деятельности, 350040 г. Краснодар, ул. Димитрова, 200, ауд. 502). Оборудование и технические средства учебного кабинета:

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).

4.2 Перечень необходимого программного обеспечения

- Операционная система Microsoft Windows 10
- Пакет программ Microsoft Office Professional Plus
- 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, 2021. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/470462> .

5.2. Дополнительная литература

1. 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, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/474165> .

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/469816> .

Нормативно-правовые документы

Международные документы

1. Хартия туризма : одобрена резолюцией I VI сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской Организации 22 сентября 1985 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. — URL: <https://docs.cntd.ru/document/901756802>

2. Гаагская декларация по туризму : принята на межпарламентской конференции по туризму, Гаага, 10-14 апреля 1989 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997– . — Загл. с титул. экрана.

3. Манильская декларация по мировому туризму : принята Всемирной конференцией по туризму, Манила (Филиппины), 27 сентября - 10 октября 1980 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. — URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813698>

4. О путешествиях, отпусках и поездках, включающих все : Директива Совета Европейского экономического сообщества от 13 июня 1990 года № 90/314/ЕЕС // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. — URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813696>

5. Международные гостиничные правила : одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации, Катманду (Непал), 2 ноября 1981 года // Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : [сайт]. — URL: <https://docs.cntd.ru/document/901813689>

Документы Таможенного союза ЕАЭС

1. Договор о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза : подписан в Москве 11 апреля 2007 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997– . — Загл. с титул. экрана.

Федеральные законы

1. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : Федеральный закон № 132-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 8 июня 2020 года : принят Государственной Думой 4 октября 1996 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997– . — Загл. с титул. экрана.

2. Российская Федерация. Законы. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации : Федеральный закон № 323-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 30 апреля 2021 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2011 года : одобрен Советом Федерации 9 ноября 2011 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997– . — Загл. с титул. экрана.

3. Российская Федерация. Законы. О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации : Закон РФ № 5242-1 : текст с изменениями и дополнениями на 8 декабря 2020 года : принят 25 июня 1993 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997– . — Загл. с титул. экрана.

4. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей : Закон РФ № 2300-1 : текст с изменениями и дополнениями на 22 декабря 2020 года : принят 7 февраля 1992 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. — Москва, 1997– . — Загл. с титул. экрана.

5. Российская Федерация. Законы. Об особых экономических зонах в Российской Федерации : Федеральный закон № 116-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 30 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 8 июля 2005 года : одобрен Советом Федерации 13 июля 2005 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Российская Федерация. Законы. Об особо охраняемых природных территориях : Федеральный закон № 33-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 30 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 15 февраля 1995 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Российская Федерация. Законы. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию : Федеральный закон № 114-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 8 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 18 июля 1996 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Российская Федерация. Законы. О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах : Федеральный закон № 26-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 8 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 23 февраля 1995 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

9. Российская Федерация. Законы. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации : Федеральный закон № 115-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 24 февраля 2021 года : принят Государственной Думой 21 июня 2002 года : одобрен Советом Федерации 10 июля 2002 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

10. Российская Федерация. Законы. О государственной границе Российской Федерации : Закон РФ № 4730-1 : текст с изменениями и дополнениями на 8 декабря 2020 года : принят 1 апреля 1993 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

11. Российская Федерация. Законы. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : Федеральный закон № 109-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 8 июня 2020 года : принят Государственной Думой 30 июня 2006 года : одобрен Советом Федерации 7 июля 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

12. Российская Федерация. Законы. О техническом регулировании : Федеральный закон № 184-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 22 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 15 декабря 2002 года : одобрен Советом Федерации 18 декабря 2002 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

13. Российская Федерация. Законы. О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае : Федеральный закон № 214-ФЗ : текст с изменениями и дополнениями на 22 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 19 июля 2017 года : одобрен Советом Федерации 25 июля 2017 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

14. Российская Федерация. Законы. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части совершенствования лицензирования деятельности по перевозкам пассажиров и иных лиц автобусами : Федеральный закон № 386-ФЗ : принят Государственной Думой 16 октября 2018 года : одобрен Советом

Федерации 24 октября 2018 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Кодексы

1. Российская Федерация. Законы. Трудовой кодекс Российской Федерации : ТК : текст с изменениями и дополнениями на 29 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 21 декабря 2001 года : одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть первая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 8 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 21 октября 1994 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть вторая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 28 апреля 2020 года : принят Государственной Думой 22 октября 1995 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть третья : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 18 марта 2019 года : принят Государственной Думой 1 ноября 2001 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 2001 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : часть четвертая : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 30 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 24 ноября 2006 года : одобрен Советом Федерации 8 декабря 2006 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Российская Федерация. Законы. Налоговый кодекс Российской Федерации : часть первая : НК : текст с изменениями и дополнениями на 23 ноября 2020 года : принят Государственной Думой 16 июля 1998 года : одобрен Советом Федерации 17 июля 1998 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Российская Федерация. Законы. Налоговый кодекс Российской Федерации : часть вторая : НК : текст с изменениями и дополнениями на 29 декабря 2020 года : принят Государственной Думой 19 июля 2000 года : одобрен Советом Федерации 26 июля 2000 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Указы Президента РФ

1. О представительствах и представителях федеральной миграционной службы за рубежом : в редакции от 21 декабря 2017 года : Указ Президента Российской Федерации № 301 от 3 марта 2008 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Постановления Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации

1. О развитии внутреннего туризма в Российской Федерации : Постановление Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации № 546-СФ от 2 декабря 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Постановления, распоряжения Правительства РФ

1. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : Постановление Правительства Российской Федерации

Федерации № 9 от 15 января 2007 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об утверждении правил противопожарного режима в Российской Федерации : в редакции от 31 декабря 2020 года : Постановление Правительства Российской Федерации № 1479 от 16 сентября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта : Постановление Правительства Российской Федерации № 1852 от 18 ноября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. О реализации пилотного проекта по предоставлению субсидий из федерального бюджета на государственную поддержку туроператоров : в редакции от 21 декабря 2019 года : Постановление Правительства Российской Федерации № 926 от 8 августа 2018 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета на грантовую поддержку общественных и предпринимательских инициатив, направленных на развитие внутреннего и въездного туризма : в редакции от 11 августа 2020 года : Постановление Правительства Российской Федерации № 1619 от 7 декабря 2019 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Об утверждении Положения о государственном надзоре за деятельностью туроператоров и объединении туроператоров в сфере выездного туризма : в редакции от 23 декабря 2020 года : Постановление Правительства Российской Федерации № 998 от 1 августа 2019 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. Об утверждении правил создания и функционирования единой информационной системы электронных путевок, структуры единой информационной системы электронных путевок и условий предоставления содержащейся в единой информационной системе электронных путевок информации : в редакции от 23 ноября 2020 года : Постановление Правительства Российской Федерации № 747 от 8 июня 2019 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. Об утверждении правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма : Постановление Правительства Российской Федерации № 1532 от 23 сентября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

9. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : в редакции от 1 апреля 2021 года : Постановление Правительства Российской Федерации № 1853 от 18 ноября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

10. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года : в редакции от 23 ноября 2020 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации № 2129-р от 20 сентября 2019 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

11. Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 - 2025 годы)» : в редакции от 11 июля 2019 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации № 872-р от 5 мая 2018 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

12. Об утверждении положения о классификации гостиниц : Постановление Правительства Российской Федерации № 1860 от 18 ноября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Нормативные акты министерств и ведомств

1. О внесении изменений в санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1/2.4.3598-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры для детей и молодежи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.06.2020 № 16 : Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации № 10 от 24 марта 2021 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Об утверждении санитарных правил СП 2.4. 3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи : Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации № 28 от 28 сентября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Об утверждении правил профессиональной деятельности, регулирующих порядок осуществления объединением туроператоров в сфере выездного туризма и его членами функций, связанных с формированием и использованием резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма : Приказ Федерального агентства по туризму № 440-Пр-20 от 27 ноября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

4. ГОСТ Р 51275-2006. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования : национальный стандарт Российской Федерации : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 октября 2017 г. N 1561-ст : введен взамен ГОСТ Р 50690-2000 : дата введения 2018/06/01 / подготовлен Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» при поддержке Департамента туризма и региональной политики Министерства культуры Российской Федерации // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5. Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров : Приказ Федерального агентства по туризму № 2-Пр-19 от 9 января 2019 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

6. Об утверждении Перечня целей поездок, используемого при оформлении и выдаче виз иностранным гражданам : Приказ Министерства иностранных дел Российской Федерации № 23235 от 21 декабря 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

7. 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 : Приказ Министерства внутренних дел Российской Федерации № 984 от 31 декабря 2017 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

8. 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 иностранного гражданина или лица без гражданства о регистрации по месту жительства, заявления о снятии иностранного гражданина или лица без гражданства с регистрации по месту жительства, уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания, отметок о регистрации (снятии с регистрации) иностранного гражданина или лица без гражданства по месту жительства, отметок о подтверждении выполнения принимающей стороной и иностранным гражданином или лицом без гражданства действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания, проставляемых, в том числе, многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг : Приказ Министерства внутренних дел Российской Федерации № 856 от 10 декабря 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

9. Об утверждении формы отметки о приеме уведомления, проставляемой администрацией гостиницы, и порядка ее проставления : Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации № 144 от 2 апреля 2009 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

10. Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком : Приказ Федерального агентства по туризму № 448-Пр-20 от 27 ноября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

11. Об утверждении требований к отчетности туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, ее составу и форме : Приказ Федерального агентства по туризму № 442-Пр-20 от 27 ноября 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

12. Об утверждении формы электронной путевки, перечня сведений, указанных в электронной путевке, а также порядка размещения электронных путевок в единой информационной системе электронных путевок : Приказ Министерства культуры Российской Федерации № 2046 от 8 декабря 2017 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

13. О мерах по профилактике новой коронавирусной инфекции (COVID-19) : Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 02/3853-2020-27 от 20 марта 2020 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

Законы Краснодарского края

1. Российская Федерация. Законы. О туристской деятельности в Краснодарском крае : Закон Краснодарского края № 938-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 11 ноября 2019 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 19 октября 2005 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

2. Российская Федерация. Законы. Об особо охраняемых природных территориях Краснодарского края : Закон Краснодарского края № 656-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 24 июля 2020 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 22 декабря 2003 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

3. Российская Федерация. Законы. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на

территории Краснодарского края : Закон Краснодарского края № 3223-КЗ : текст с изменениями и дополнениями на 8 октября 2019 года : принят Законодательным Собранием Краснодарского края 15 июля 2015 года // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Москва, 1997– . – Загл. с титул. экрана.

5.3. Периодические издания:

1. Психологический журнал. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/614> .
2. Вопросы психологии. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79646> .

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

1. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации : официальный сайт. – Москва. – URL: <https://minobrnauki.gov.ru>
2. Российское образование : федеральный портал : сайт. – Москва, 2002. – URL: <http://www.edu.ru>
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : информационная система : сайт. – Москва, 2005. – URL: <http://window.edu.ru>
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов : федеральный портал : сайт. – Москва, 2006. – URL: <http://school-collection.edu.ru>
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов : каталог ресурсов : сайт. – Москва, 2021. – URL: <http://fcior.edu.ru/>
6. «УЧЕБА» : образовательный портал : сайт. – Москва, 2000. – URL: <http://www.ucheba.com>
7. Образование на русском : проект Государственного института русского языка им. А. С. Пушкина : сайт. – Москва, 2015. – URL: <https://pushkininstitute.ru/>
8. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – URL: <https://elibrary.ru>
9. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : сайт. – Москва, 2021. – URL: <http://rusneb.ru>
10. КиберЛенинка : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2012. – URL: <http://cyberleninka.ru>
11. «Грамота.ру» – справочно-информационный портал : сайт. – Москва, 2000. – URL: <http://gramota.ru>
12. Глоссарий.ru : служба тематических толковых словарей : сайт. – Москва, 2000. – URL: <http://glossary.ru>
13. «Academic.ru» : словари и энциклопедии : сайт. – Москва, 2000. – URL: <http://dic.academic.ru>
14. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт. – Москва, 1997. – URL: <http://consultant.ru> (доступ по локальной сети)
15. Электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации Консорциума «Кодекс» : сайт. – Санкт-Петербург. – URL: <https://docs.cntd.ru/>

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 написать конспект лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать 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 – 1,25см. 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.

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.

Критерии оценки устного опроса (дискуссии):

– 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.

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. 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
2.	Раздел 2. Этика 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

7.2. Критерии оценки знаний

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у студентов не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций, обеспечивающих их умения.

Результаты обучения (формируемые компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	уметь: <input type="checkbox"/> планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; <input type="checkbox"/> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; <input type="checkbox"/> использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <input type="checkbox"/> устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; <input type="checkbox"/> использовать эффективные приемы управления конфликтами; знать: <input type="checkbox"/> цели, функции, виды и уровни общения; <input type="checkbox"/> роли и ролевые ожидания в общении; <input type="checkbox"/> специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; <input type="checkbox"/> нормы и правила профессионального поведения и этикета; <input type="checkbox"/> механизмы взаимопонимания в общении; <input type="checkbox"/> техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; <input type="checkbox"/> этические принципы общения; <input type="checkbox"/> влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;	ОУ, ПРВ
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.		
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.		
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития		
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности		
ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.		
ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.		
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		
ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.		

ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	<input type="checkbox"/> источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; <input type="checkbox"/> закономерности формирования и развития команды.	
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.		
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.		
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.		
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.		
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.		
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.		
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.		
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.		
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.		
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.		
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.		
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.		
<p>Примечание: УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос; ПРВ – проверка конспектов, рефератов, выполненных заданий, тестирование и т.д.</p>		

7.3. Оценочные средства для проведения для текущей аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Устный опрос	Средство проверки знаний, полученных на лекционных и	Комплект контрольных

		семинарских занятиях по определенному разделу или теме.	вопросов, для проведения опроса
2	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы реферативных работ
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
4	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; б) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий в практическим занятиям
5	Задания для самостоятельной работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по дисциплине в целом.	Комплект заданий

7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация – экзамен

7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации

1. Понятие общения.
2. Содержание, цель и средства общения.
3. Структура и функции общения.
4. Виды общения.
5. Понятие делового общения, его содержание, цели и формы.
6. Особенности делового общения.
7. Темперамент и его проявление в деловом общении.
8. Эмоции и аффекты, их проявление в деловом общении.
9. Основные характеристики процесса восприятия.
10. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления.
11. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии.
12. Понятие коммуникации и ее основные принципы.
13. Коммуникативные барьеры в общении.
14. Понятие невербальной и вербальной коммуникации.
15. Основные каналы невербальной коммуникации.
16. Особенности вербальной коммуникации.
17. Функции невербального общения.
18. Функции вербального общения.
19. Общение как взаимодействие.
20. Основные виды взаимодействия (кооперация и конкуренция).
21. Взаимодействие в процессе общения.
22. Этапы делового общения.
23. Психологические основы механизма внушения.
24. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию.
25. Приемы убеждения. Требования к процессу убеждения.
26. Приемы внушения. Особенности суггестивного текста.
27. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
28. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
29. Особенности общения в команде.
30. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
31. Эффекты и точность социальной перцепции.
32. Психологическая структура группы и ее влияние.
33. Этапы формирования группы.
34. Понятие конфликта и его виды конфликтов.
35. Типы и причины конфликтов в деловом общении
36. Виды межличностных конфликтов их характеристики.
37. Причины возникновения конфликтов в организации.
38. Способы предупреждения конфликтов.
39. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.
40. Стратегия и тактика ведения переговоров.

7.4.2. Примерные задачи для проведения промежуточной аттестации

Не предусмотрено

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

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

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояние здоровья таких лиц.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Не предусмотрено