

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 14.09.2022 14:44:56

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Социально-культурная деятельность»

## **РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**


по дисциплине «Психология делового общения»

для студентов специальности 43.02.10 «Туризм»

Тольятти 2018

Рабочая учебная программа по дисциплине «Психология делового общения»  
включена в основную профессиональную образовательную программу  
специальности 43.02.10 «Туризм» решением Президиума Ученого совета

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Н.М.Шемендюк  
28.06.2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине (модулю, междисциплинарному курсу) «Психология делового общения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом специальности и (или) направления подготовки 43.02.10 «Туризм», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 07.05.2014 г. №474.

Составил к.и.н., доцент Овсянникова Н.В.  
(ученая степень, звание, Ф.И.О.)

Согласовано Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_ В.Н.Еремина  
Согласовано Начальник управления информатизации \_\_\_\_\_ В.В.Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Социально-культурная деятельность»  
(наименование кафедры)

Протокол № 9 от «25» 05 2018 г.  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ д.с.н., доц. С.В. Явон  
(подпись) \_\_\_\_\_ ученая степень, звание, Ф.И.О.)

Согласовано начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_ Н.М.Шемендюк

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

1.1. Цель освоения дисциплины - сформировать у студентов современное научное представление о психологическом феномене делового общения и выработать конкретные навыки и умения по организации и ведению делового общения.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанных направлений подготовки, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие задачи:

- познакомить обучающихся с основными понятиями и категориями делового общения, психологии делового общения, этики делового общения;
- рассмотреть основные формы и виды делового общения, их специфику, правила и приёмы организации эффективного взаимодействия партнёров;
- проанализировать правила этикета в отношении делового общения;
- сформировать общее представление о конфликтах в процессе делового общения, выявить основные стратегии поведения в конфликтной ситуации и научить определять эффективность применения различных стратегий в зависимости от ситуации.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции	Специальность и (или) направление подготовки
1	2	3
ОК-1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	43.02.10 «Туризм»
ПК-1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	
ПК-2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	
ПК-3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.	
ПК-4.1	Планировать деятельность подразделения.	
ОК-2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	43.02.10 «Туризм»
ПК-1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах.	
ПК-2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	
ПК-4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	
ОК-3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	43.02.10 «Туризм»
ПК-1.3	Взаимодействовать с туроператором по	

ПК-2.3	реализации и продвижению туристского продукта. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	
ОК-4 ПК-1.4 ПК-2.4 ПК-3.4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.	43.02.10 «Туризм»
ОК-5 ПК-2.5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	43.02.10 «Туризм»
ОК-6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	43.02.10 «Туризм»
ОК-7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	43.02.10 «Туризм»
ОК-8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	43.02.10 «Туризм»
ОК-9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	43.02.10 «Туризм»

#### 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<p><b>Знает:</b> ОК-1, ПК-4.1, ОК-2, ПК-1.2, ПК-2.2, ОК-3, ОК-4, ОК-8, ОК-6, ОК-9 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</p>	лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа	собеседование

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;		
<b>Умеет:</b> ПК-1.1, ПК-2.1, ПК-3.1, ОК-5, ПК-2.5, ОК-8, ОК-2, ПК-4.2, ПК-1.3, ПК-2.3, ПК-1.4, ПК-2.4, ПК-3.4, ОК-7 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;	лекции с разбором конкретных ситуаций, семинар-круглый стол, семинар-дискуссия	собеседование
<b>Имеет практический опыт:</b> ОК-9, ПК-1.1, ПК-2.1, ОК-7, ПК-4.1, ПК-4.2, ОК-6, ПК-1.3, ОК-8 использования техники установления обратной связи; применения убеждающих технологий; применения техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности; использования приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	решение разноуровневых и проблемных исследовательских задач	собеседование

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к циклу общепрофессиональных дисциплин и читается в 5 семестре\*.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
1	Предшествующие дисциплины	
2	Социальная психология и педагогика	ОК6, ОК8
3	Деловые коммуникации	ОК1, ОК4, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9
4	Последующие дисциплины	
5	Производственная практика (преддипломная)	ОК1- ОК9 ПК2.1 - ПК2.6, ПК3.1- ПК3.4

\* Здесь и далее семестры указаны для обучающихся на базе основного общего образования.

Для лиц, обучающихся на базе среднего общего образования, семестры соответствуют учебному плану и нормативному сроку обучения, установленному ФГОС.

### 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов Зачетных единиц	126 ч.	_____ ч.	126 ч.
Лекции (час)	48		8
Практические (семинарские) занятия (час)	36		6
Лабораторные работы (час)	-		-
Самостоятельная работа (час)	42		112
Курсовой проект (работа) (+,-)	-		-
Контрольная работа (+,-)	-		-
Экзамен, семестр /час.	-		-
Зачет (дифференцированный зачет), семестр	5		5
Контрольная работа, семестр	-		-

### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	
1	Тема 1. <b>Основные характеристики общения</b> Основное содержание 1. Сущность общения. 2. Структура общения. 3. Функции общения. 4. Стиль общения.	2/0	4/0	-	4/12	устный опрос

	5. <b>Виды общения.</b>					
2	<b>Тема 2. Сущность психологии делового общения</b> Основное содержание 1. Понятие делового общения. 2. Структура деловой беседы. 3. Принципы построения делового общения. 4. Деловая беседа. 5. Коммуникационные эффекты.	4/2	4/2	-	4/12	подготовка докладов
3	<b>Тема 3. Деловые переговоры, совещания и собрания как формы делового общения</b> Основное содержание 1. Деловые переговоры. 2. Деловые совещания и собрания.	4/0	4/0	-	4/12	собеседование
4	<b>Тема 4. Психотехнологии взаимодействия с собеседником</b> Основное содержание 1. Искусство комплимента. 2. Техника постановки вопросов. 3. Аргументация.	6/2	4/2	-	6/14	доклад с презентацией
5	<b>Тема 5. Восприятие и понимание партнёрами друг друга</b> Основное содержание 1. Построение образа партнёра по общению. 2. Признаки превосходства. 3. Признаки привлекательности. 4. Признаки отношения к партнёру.	4/0	4/0	-	4/12	решение кейс-задач
6	<b>Тема 6. Психологические приёмы влияния на партнёра</b> Основное содержание 1. Приёмы расположения к себе партнёра. 2. Compliments. 3. Умение слушать. 4. Эффективные приёмы слушания.	6/2	4/2	-	6/12	степень активности в круглом столе
7	<b>Тема 7. Культура ведения споров</b> Основное содержание 1. Спор, его цели и подходы. 2. Техника убеждения.	8/0	4/0	-	6/12	решение кейс-задач



	3. Критика в споре.					
8	Тема 8. <b>Управление конфликтными ситуациями</b> Основное содержание 1. Понятие «конфликт». 2. Типология конфликта. 3. Причины конфликтов. 4. Последствия конфликтов. 5. Управление конфликтной ситуацией. 6. Противодействие возникновению конфликта.	8/2	4/0	-	4/14	доклад с презентацией
9	Тема 9. <b>Основы делового этикета</b> Основное содержание 1. Внешний вид. 2. Правила приветствия. 3. Визитные карточки. 4. Телефонный разговор. 5. Деловая переписка.	6/0	4/0	-	4/12	подготовка докладов
	Промежуточная аттестация по дисциплине	48/8	36/6	-	42/112	зачет

#### 4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
	5 семестр		
1	Занятие 1. «Основные характеристики общения»	2/0	семинар-дискуссия
2	Занятие 2. «Сущность психологии делового общения»	4/0	семинар-дискуссия
3	Занятие № 3. «Деловые переговоры, совещания и собрания как формы делового общения»	4/2	семинар-дискуссия
4	Занятие 4. «Психотехнологии взаимодействия с собеседником»	4/2	семинар-дискуссия
5	Занятие 5. «Восприятие и понимание партнёрами друг друга»	4/0	семинар-дискуссия
6	Занятие 6. «Психологические приёмы влияния на партнёра»	4/2	круглый стол
7	Занятие 7. «Культура ведения споров»	4/0	семинар-дискуссия
8	Занятие 8. «Управление конфликтными ситуациями»	4/0	семинар-дискуссия
9	Занятие 9. «Основы делового этикета»	4/0	семинар-дискуссия
	Итого за 5 семестр	36/6	

#### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

##### Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
1	2	3	4	5
ОК-1 ПК-1.1 ПК-2.1 ПК-3.1 ПК-4.1 ОК-2 ПК-1.2 ПК-2.2 ПК-4.2 ОК-3 ПК-1.3 ПК-2.3 ОК-4 ПК-1.4 ПК-2.4 ПК-3.4 ОК-5 ПК-2.5 ОК-6 ОК-7 ОК-8 ОК-9	Вопросы для рассмотрения: 1. Основные характеристики общения. Функции, структура, виды общения. 2. Понятие делового общения. 3. Принципы делового общения. 4. Построение образа партнёра по общению. 5. Основные концепции личности. 6. Защитные механизмы личности. Барьеры общения. Правила раскрепощения. 7. Признаки превосходства, привлекательности, отношения к партнёру. 8. Психологические приёмы влияния на партнёра. 9. Восприятие и понимание в процессе общения. 10. Интерпретация невербальной информации в деловом общении. 11. Спор, его цели и подходы. 12. Техника убеждения. 13. Критика в споре. Принципы ведения спора. 14. Особенности речевого поведения партнёра. 15. Наблюдение как метод познания партнёра. Личность наблюдателя. 16. Приёмы изучения собеседника. 17. Значение психотехнологий в общении. 18. Каналы восприятия информации. Раппорт и подстройка. 19. Приёмы активизации и управления вниманием. Искусство слушать. 20. Искусство комплимента. 21. Техника постановки вопросов, ответов на вопросы. 22. Аргументация. 23. Способы активации мышления. 24. Понятие «конфликт». Структура конфликта. 25. Техника преодоления конфликта. 26. Причины и типология конфликтов. 27. Последствия конфликтов. 28. Управление конфликтной ситуацией. 29. Толерантность в конфликтах. 30. Основные понятия об этикете. Внешний вид. Правила приветствия. Визитные карточки.	доклад, индивидуальное задание	Оценка за доклад с презентацией, решение кейс-задач. Тестирование, собеседование, дифференцированный зачет	42/ 112
Итого за 5 семестр				42/ 112

### Рекомендуемая литература

#### *Списки основной литературы*

1. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2016. - 255 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=535092>.

2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по группе специальностей "Образование и пед. науки" / Н. С. Ефимова. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018. - 192 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=766784>.

3. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. П. Кошечкина, А. А. Канке. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018. - 303 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942797>.

#### **Списки дополнительной литературы**

4. Журавлев, А. Л. Социальная психология [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям и специальностям психологии / В. А. Соснин, М. А. Красников ; под общ. ред. А. Л. Журавлева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2015. - 494 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502349#>.

5. Крысько, В. Г. Социальная психология. Курс лекций [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 44.03.02 "Психолого-пед. образование" / В. Г. Крысько. - 4-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2017. - 256 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=671426>.

6. Слайд-лекция по дисциплине "Психология делового общения". Тема № 8 "Управление конфликтными ситуациями" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 43.02.10 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), [Каф. "Соц.-культур. деятельность"] ; сост. Т. В. Плотникова. - Документ PowerPoint. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 2,11 МБ, 46 с. : ил. - CD-ROM.

7. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Психология делового общения" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 43.02.10 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Соц.-культур. сервис" ; сост. Т. В. Плотникова. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 807 КБ, 88 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

#### **Интернет-ресурсы**

8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>. - Загл. с экрана.

9. КУБ - электронная библиотека [Электронный ресурс] : бесплатная электронная библиотека научной, научно-популярной и художественной литературы. - Режим доступа: <http://www.koob.ru>. - Загл. с экрана.

10. ПСИ-ФАКТОР. Центр практической психологии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.psyfactor.org>. - Загл. с экрана.

11. Психология и бизнес: онлайн - библиотека психотехнологий [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.psycho.ru/>. - Загл. с экрана.

12. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл. с экрана

13. РИНТИ. Ресурсы интеллектуальной информации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rinti.ru/grants/>. - Загл. с экрана.

14. Студия интеграции и развития личности [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://source-of-force.at.ua/>. - Загл. с экрана.

15. Техника речи [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.technics-speech.ru/>. - Загл. с экрана.

16. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.

17. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

### Содержание заданий для самостоятельной работы

#### Вопросы для самоконтроля

1. Охарактеризуйте понятие общения, его цели, функции, виды и уровни.
2. Что такое роли и ролевые ожидания в общении, виды потребностей в общении?
3. Каковы структура коммуникативного акта и условия установления контакта?
4. Перечислите особенности организации пространства.
5. В чем отличие общения от коммуникации?
6. Перечислите типы общения в зависимости от его целей.
7. Перечислите типы общения в зависимости от его средств.
8. Каковы механизмы взаимопонимания в общении?
9. Каковы техники и приёмы общения?
10. В чем заключается специфика делового общения?
11. Какова структура коммуникации и понятие контакта?
12. Охарактеризуйте основные формы делового общения.
13. Каково понятие деловой беседы?
14. В чем заключаются приёмы деловой беседы?
15. Проанализируйте психологические основы деловой беседы.
16. В чем заключается подготовка деловых переговоров?
17. Каковы правила ведения переговоров?
18. В чем заключаются стратегия и тактика проведения переговоров?
19. Охарактеризуйте психологические аспекты переговорного процесса.
20. Проанализируйте национальные стили ведения переговоров.
21. Каков алгоритм проведения совещания?
22. Какова структура совещания?
23. В чем заключаются этические принципы, нормы и требования, необходимые для соблюдения в ходе переговоров, совещаний и собраний?
24. Что такое техника и тактика аргументирования?
25. Определите понятие технологии общения и ее основные составляющие.
26. Каковы особенности обмена деловой информацией: раппорт и подстройка?
27. Проанализируйте приемы управления вниманием партнера.
28. В чем заключается техника постановки вопросов?
29. Каковы способы эффективного слушания?
30. Что такое межличностная перцепция и апперцепция?
31. Проанализируйте идентификацию, стереотипизацию, эмпатию, аттракцию и рефлекссию как способы восприятия и познания другого человека.
32. Что такое каузальная атрибуция?
33. Охарактеризуйте теории каузальной атрибуции.
34. В чем проявляются перцептивные барьеры?
35. Каковы определение и содержательные характеристики самопрезентации?
36. В чем заключается процесс формирования аттракции?
37. Каковы психологические приёмы расположения к себе собеседника?
38. В чем заключается культура спора?
39. Перечислите психологические приемы убеждения в споре.
40. Перечислите основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.

### 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы	№ лабораторной работы / цель
Лекция-дискуссия	2/ Сущность психологии делового общения		
Обсуждение проблемной ситуации		5/ Восприятие и понимание партнёрами друг друга	
Разбор конкретных ситуаций		6/ Психологические приёмы влияния на партнёра	

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 10). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену (зачету) и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, лабораторные работы (при наличии в учебном плане), консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (зачету).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (зачет).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

### **6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (семинарских) занятиях**

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории либо индивидуальных с целью оценки собранного материала, его обработки, анализа, систематизации, выбора методов и средств решения задач исследования, применения новых научных принципов и методов в научной деятельности;

- выполнение практических заданий, способствующих совершенствованию применению на практике анализа профессиональной информации, выстраивания логики рассуждений и высказываний, формированию суждений на основании неполных данных, оформлению и представлению их в виде информации по теме исследования;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

### **Содержание заданий для практических занятий**

Темы письменных работ, эссе, докладов и т.п.

#### **ТЕМА 1.**

1. Особенности общения в современном мире.
2. Уровни общения.
3. Критерии удовлетворенности общением.
4. Роли и ролевые ожидания в общении.
5. Вербальная и невербальная коммуникация.
6. Техники и приемы общения: умение слушать.
7. Техники и приемы общения: ведение беседы.
8. Обратная связь в общении.

#### **ТЕМА 2.**

1. Деловая беседа.
2. Психологические особенности публичного выступления.
3. Причины нерезультативного общения.
4. Преодоление барьеров и психологических факторов неэффективного общения.
5. Критерии эффективности делового общения.
6. Этика общения как показатель эффективности делового взаимодействия.
7. Психодиагностика психотипов личности.
8. Индивидуальный стиль межличностного и делового общения.
9. Невербальные особенности в процессе делового общения.

#### **ТЕМА 3.**

1. Из истории ораторского искусства.
2. Подготовка к выступлению.
3. Как завоевать внимание аудитории.
4. Риторические приемы в публичном выступлении.
5. Методики проведения беседы.
6. Методы принятия группового решения.
7. Подготовка публичного выступления: выбор темы, определение целевой установки.
8. Изучение способов привлечения и удержания внимания аудитории.
9. Определение основных технологий произнесения речи.
10. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
11. Формирование переговорного процесса.
12. Национальные стили ведения деловых переговоров.

#### **ТЕМА 4.**

1. Правила ведения беседы, убеждения.
2. Влияние индивидуальных особенностей партнёров на общение.
3. Понятие психологического влияния.
4. Манипуляция в деловом общении.
5. Аргументация и контраргументация.
6. Противостояние манипуляции.

#### **ТЕМА 5.**

1. Роль межличностного взаимодействия в деловом общении.
2. Виды взаимодействия партнеров в деловом общении.
3. Особенность гуманистического и директивного стиля взаимодействия.
4. Понятие межличностной перцепции.
5. Особенности субъекта, влияющие на восприятие его людьми.

6. Механизмы межличностного восприятия.
7. Влияние стереотипов и предрассудков на деловое общение.

#### ТЕМА 6.

1. Что значит уметь слушать и слушать?
2. Наставления по эффективному слушанию.
3. Способы воздействия на партнёра по общению: кинестетические, эмоциональные, речевые, визуальные, письменные способы.
4. Что такое комплимент.
5. Что препятствует эффективному деловому общению.
6. Деловое общение в условиях конкуренции.
7. Меры, направленные на повышение эффективности общения в сфере рыночных отношений.

#### ТЕМА 7.

1. История происхождения спора.
2. Понятия: спор, дискуссия, полемика.
3. Классификация видов спора.
4. Культура спора.
5. Приёмы убеждения в споре.
6. Дискуссия.

#### ТЕМА 8.

1. Понятие конфликта. Виды, структура.
2. Решение конфликта конструктивным способом.
3. Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка.
4. Правила поведения в конфликтах.
5. Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей).
7. Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между ними.
8. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент.
9. Методы преодоления конфликта. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
10. Рекомендации по разрешению конфликтов.

#### ТЕМА 9.

1. Нормы и правила делового этикета.
2. Общие принципы современного этикета.
3. Моральные требования, воплощающие принцип гуманизма.
4. Грубые нарушения делового этикета.
5. Этикет устных распоряжений. Примеры ценных распоряжений. Не правильно!  
Правильно!
6. Правила критики сотрудника.
7. Порядок телефонных переговоров.
8. Правила ведения телефонного разговора.
9. Грубые нарушения этикета телефонных переговоров.
10. Грубые нарушения этикета телефонных переговоров.
11. Особенности этикета в международных переговорах.
12. Особенности американского стиля ведения переговоров.
13. Французский стиль ведения переговоров.
14. Китайский стиль ведения переговоров.
15. Японский стиль ведения переговоров.
16. Английский стиль переговоров.
17. Итальянцы в переговорах.
18. Немецкий стиль переговоров.
19. Арабские страны в переговорах.
20. Корейский стиль переговоров.

#### Вопросы для самоконтроля

1. Охарактеризуйте понятие общения, его цели, функции, виды и уровни.

2. Что такое роли и ролевые ожидания в общении, виды потребностей в общении?
3. Каковы структура коммуникативного акта и условия установления контакта?
4. Перечислите особенности организации пространства.
5. В чем отличие общения от коммуникации?
6. Перечислите типы общения в зависимости от его целей.
7. Перечислите типы общения в зависимости от его средств.
8. Каковы механизмы взаимопонимания в общении?
9. Каковы техники и приёмы общения?
10. В чем заключается специфика делового общения?
11. Какова структура коммуникации и понятие контакта?
12. Охарактеризуйте основные формы делового общения.
13. Каково понятие деловой беседы?
14. В чем заключаются приёмы деловой беседы?
15. Проанализируйте психологические основы деловой беседы.
16. В чем заключается подготовка деловых переговоров?
17. Каковы правила ведения переговоров?
18. В чем заключаются стратегия и тактика проведения переговоров?
19. Охарактеризуйте психологические аспекты переговорного процесса.
20. Проанализируйте национальные стили ведения переговоров.
21. Каков алгоритм проведения совещания?
22. Какова структура совещания?
23. В чем заключаются этические принципы, нормы и требования, необходимые для соблюдения в ходе переговоров, совещаний и собраний?
24. Что такое техника и тактика аргументирования?
25. Определите понятие технологии общения и ее основные составляющие.
26. Каковы особенности обмена деловой информацией: раппорт и подстройка?
27. Проанализируйте приемы управления вниманием партнера.
28. В чем заключается техника постановки вопросов?
29. Каковы способы эффективного слушания?
30. Что такое межличностная перцепция и апперцепция?
31. Проанализируйте идентификацию, стереотипизацию, эмпатию, аттракцию и рефлекссию как способы восприятия и познания другого человека.
32. Что такое каузальная атрибуция?
33. Охарактеризуйте теории каузальной атрибуции.
34. В чем проявляются перцептивные барьеры?
35. Каковы определение и содержательные характеристики самопрезентации?
36. В чем заключается процесс формирования аттракции?
37. Каковы психологические приёмы расположения к себе собеседника?
38. В чем заключается культура спора?
39. Перечислите психологические приемы убеждения в споре.
40. Перечислите основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:



Код оцениваемой компетенции и (или ее части)	Тип контроля ( <i>текущий, промежуточный</i> )	Вид контроля ( <i>устный опрос, письменный ответ, понятийный диктант, компьютерный тест, др.</i> )	Количество Элементов ( <i>количество вопросов, заданий, ит.</i> )
ОК-1, ПК-4.1, ОК-2, ПК-1.2, ПК-2.2, ОК-3, ОК-4, ОК-6, ОК-8, ОК-9	<i>текущий</i>	<i>устный опрос</i>	<i>1-70</i>
ОК-1, ПК-4.1, ОК-2, ПК-1.2, ПК-2.2, ОК-3, ОК-4, ОК-6, ОК-8, ОК-9	<i>текущий</i>	<i>тест</i>	<i>1-30</i>
ОК-1 ПК-1.1 ПК-2.1 ПК-3.1 ПК-4.1 ОК-2 ПК-1.2 ПК-2.2 ПК-4.2 ОК-3 ПК-1.3 ПК-2.3 ОК-4 ПК-1.4 ПК-2.4 ПК-3.4 ОК-5 ПК-2.5 ОК-6 ОК-7 ОК-8 ОК-9	<i>промежуточный</i>	<i>тест</i>	<i>1-80</i>

**7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости по дисциплине**

<b>Результаты освоения дисциплины</b>	<b>Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)</b>
<p><b>Знает:</b> ОК-1, ПК-4.1 цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; ОК-2, ПК-1.2, ПК-2.2 специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</p>	<p>ОК-1, ПК-4.1 1. Как называется нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.): а) транзакция б) ролевые ожидания в) социальная роль г) психологический контакт</p>

<p>ОК-3 нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; ОК-4 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; ОК-8 влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; ОК-6 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; ОК-9 закономерности формирования и развития команды;</p>	<p>2. Перечислите основные качества манипулятора: а) недоверие к себе и другим б) лживость в) примитивность чувств г) все ответы верны</p> <p>3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация: а) функции общения. б) прагматической в) управленческой г) терапевтической</p> <p>4. Особенность невербального общения: а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания б) отсутствие возможности подделать эти импульсы в) все ответы верны г) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения</p> <p>ОК-2, ПК-1.2, ПК-2.2</p> <p>5. Когда регламентированы и содержание, и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это общение: а) светское б) ролевое в) деловое г) примитивное</p> <p>6. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты): а) деловое б) манипулятивное в) светское г) формально-ролевое</p> <p>7. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это: а) аттракция б) аффилиация в) гипноз</p> <p>8. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект: а) края б) первичности в) ореола г) бумеранга</p>
--	---

## ОК-3

9. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это:

- а) самоактуализация
- б) стереотипизация
- в) идентификация
- г) обобщение

10. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект:

- а) незавершенного действия
- б) бумеранга
- в) новизны
- г) ореола

11. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это:

- а) стереотипизация
- б) абстракция
- в) проецирование

12. Манипулирующее воздействие проявляется в:

- а) использовании человека в корыстных целях
- б) демонстрации своей позиции
- в) в покровительственном отношении к человеку

13. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) экспрессивность

## ОК-4

14. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

- а) совместная деятельность
- б) «помогающее поведение»
- в) сходство характеристик общающихся
- г) сходство ситуации, в которой находятся партнеры

15. Перцептивная сторона общения включает в себя:

- а) проявление тревожности
- б) демонстрацию креативного поведения
- в) процесс формирования образа другого человека

16. Человеческая речь характеризуется:

- а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- б) определенной логикой построения фраз
- в) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- г) все ответы верны

17. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры:

- а) смысловые
- б) эмоциональные
- в) физические

18. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, надделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс:

- а) идентификации
- б) эмпатии
- в) рефлексии

ОК-8

19. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением:

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

20. Существенный признак внушения:

- а) некритическое восприятие информации
- б) недоверие
- в) критичность

21. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это:

- а) психическое заражение
- б) конформность
- в) убеждение
- г) подражание

22. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это:

- а) убеждение
- б) психическое заражение
- в) эмпатия

ОК-6

23. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

24. Формы реализации делового общения:

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

25. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это:

- а) комплимент
- б) лесть
- в) критика

26. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение:

	<p>а) примитивное  б) закрытое  в) ролевое  г) открытое</p> <p>27. Последовательность этапов делового общения:  а) установление контакта  б) выявление мотивов общения  в) взаимодействие  г) завершение общения</p> <p>ОК-9</p> <p>28. Основные механизмы познания другого человека:  а) эмпатия  б) все ответы верны  в) рефлексия  г) идентификация</p> <p>29. Методика стимуляции творческой активности и продуктивности, основанная на групповом обсуждении и решении проблем:  а) дискуссия;  б) мозговая атака;  в) метод Дельфи.</p> <p>30. Состояние готовности к определенному способу поведения:  а) мотивация;  б) стремление;  в) установка</p>
<p><b>Умеет:</b>  ПК-1.1, ПК-2.1, ПК-3.1  планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;  ОК-5, ПК-2.5  применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;  ОК-8  использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;  ОК-2, ПК-4.2, ПК-1.3, ПК-2.3, ПК-1.4, ПК-2.4, ПК-3.4  устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;  ОК-7  использовать эффективные приемы управления конфликтами;</p>	<p>ПК-1.1, ПК-2.1, ПК-3.1</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные характеристики общения. Функции, структура, виды общения.</li> <li>2. Понятие делового общения.</li> <li>3. Принципы делового общения.</li> <li>4. Построение образа партнёра по общению.</li> <li>5. Основные концепции личности.</li> <li>6. Защитные механизмы личности. Барьеры общения. Правила раскрепощения.</li> </ol> <p>ОК-5, ПК-2.5</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Признаки превосходства, привлекательности, отношения к партнёру.</li> <li>8. Психологические приёмы влияния на партнёра.</li> <li>9. Восприятие и понимание в процессе общения.</li> <li>10. Интерпретация невербальной информации в деловом общении.</li> <li>11. Спор, его цели и подходы.</li> <li>12. Техника убеждения.</li> </ol> <p>ОК-8</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>13. Критика в споре. Принципы ведения спора.</li> <li>14. Особенности речевого поведения партнёра.</li> <li>15. Наблюдение как метод познания партнёра. Личность наблюдателя.</li> <li>16. Приёмы изучения собеседника.</li> <li>17. Значение психотехнологий в общении.</li> <li>18. Каналы восприятия информации. Раппорт и подстройка.</li> </ol> <p>ОК-2, ПК-4.2, ПК-1.3, ПК-2.3, ПК-1.4, ПК-2.4, ПК-3.4</p>

	<p>19. Приёмы активизации и управления вниманием. Искусство слушать.</p> <p>20. Искусство комплимента.</p> <p>21. Техника постановки вопросов, ответов на вопросы.</p> <p>22. Аргументация.</p> <p>23. Способы активации мышления.</p> <p>24. Понятие «конфликт». Структура конфликта.</p> <p>ОК-7</p> <p>25. Техника преодоления конфликта.</p> <p>26. Причины и типология конфликтов.</p> <p>27. Последствия конфликтов.</p> <p>28. Управление конфликтной ситуацией.</p> <p>29. Толерантность в конфликтах.</p> <p>30. Основные понятия об этикете. Внешний вид. Правила приветствия. Визитные карточки.</p>
<p><b>Имеет практический опыт:</b>  ОК-9, ПК-1.1, ПК-2.1  использования техники  установления обратной связи;  ОК-7, ПК-4.1, ПК-4.2  применения убеждающих  технологий;  ОК-6, ПК-1.3  применения техники и приемов  эффективного общения в  профессиональной деятельности;  ОК-8  использования приемов  саморегуляции поведения в  процессе межличностного  общения.</p>	<p>ОК-9, ПК-1.1, ПК-2.1</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Охарактеризуйте понятие общения, его цели, функции, виды и уровни.</li> <li>2. Что такое роли и ролевые ожидания в общении, виды потребностей в общении?</li> <li>3. Каковы структура коммуникативного акта и условия установления контакта?</li> <li>4. Перечислите особенности организации пространства.</li> <li>5. В чем отличие общения от коммуникации?</li> <li>6. Перечислите типы общения в зависимости от его целей.</li> <li>7. Перечислите типы общения в зависимости от его средств.</li> <li>8. Каковы механизмы взаимопонимания в общении?</li> <li>9. Каковы техники и приёмы общения?</li> <li>10. В чем заключается специфика делового общения?</li> </ol> <p>ОК-7, ПК-4.1, ПК-4.2</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Какова структура коммуникации и понятие контакта?</li> <li>12. Охарактеризуйте основные формы делового общения.</li> <li>13. Каково понятие деловой беседы?</li> <li>14. В чем заключаются приёмы деловой беседы?</li> <li>15. Проанализируйте психологические основы деловой беседы.</li> <li>16. В чем заключается подготовка деловых переговоров?</li> <li>17. Каковы правила ведения переговоров?</li> <li>18. В чем заключаются стратегия и тактика проведения переговоров?</li> <li>19. Охарактеризуйте психологические аспекты переговорного процесса.</li> <li>20. Проанализируйте национальные стили ведения переговоров.</li> </ol> <p>ОК-6, ПК-1.3</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>21. Каков алгоритм проведения совещания?</li> </ol>

	<p>22. Какова структура совещания?</p> <p>23. В чем заключаются этические принципы, нормы и требования, необходимые для соблюдения в ходе переговоров, совещаний и собраний?</p> <p>24. Что такое техника и тактика аргументирования?</p> <p>25. Определите понятие технологии общения и ее основные составляющие.</p> <p>26. Каковы особенности обмена деловой информацией: раппорт и подстройка?</p> <p>27. Проанализируйте приемы управления вниманием партнера.</p> <p>28. В чем заключается техника постановки вопросов?</p> <p>29. Каковы способы эффективного слушания?</p> <p>30. Что такое межличностная перцепция и апперцепция?</p> <p>ОК-8</p> <p>31. Проанализируйте идентификацию, стереотипизацию, эмпатию, аттракцию и рефлексю как способы восприятия и познания другого человека.</p> <p>32. Что такое каузальная атрибуция?</p> <p>33. Охарактеризуйте теории каузальной атрибуции.</p> <p>34. В чем проявляются перцептивные барьеры?</p> <p>35. Каковы определение и содержательные характеристики самопрезентации?</p> <p>36. В чем заключается процесс формирования аттракции?</p> <p>37. Каковы психологические приемы расположения к себе собеседника?</p> <p>38. В чем заключается культура спора?</p> <p>39. Перечислите психологические приемы убеждения в споре.</p> <p>40. Перечислите основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.</p>
--	---

## **7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы (далее—задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;

- применяются средства оценивания компетенций: задания, требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

### **7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

#### **Критерии оценивания компетенций**

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается несформированной*, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

#### **Шкала оценки уровня освоения дисциплины**

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и



оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

**Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций**

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	Не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### *Списки основной литературы*

1. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2016. - 255 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=535092>.

2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по группе специальностей "Образование и пед. науки" / Н. С. Ефимова. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018. - 192 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=766784>.

3. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. П. Кошечая, А. А. Канке. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018. - 303 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942797>.

#### *Списки дополнительной литературы*

4. Журавлев, А. Л. Социальная психология [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям и специальностям психологии / В. А. Соснин, М. А. Красников ; под общ. ред. А. Л. Журавлева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ, 2015. - 494 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502349#>.

5. Крысько, В. Г. Социальная психология. Курс лекций [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 44.03.02 "Психолого-пед. образование" / В. Г. Крысько. - 4-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2017. - 256 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=671426>.

6. Слайд-лекция по дисциплине "Психология делового общения". Тема № 8 "Управление конфликтными ситуациями" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 43.02.10 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), [Каф. "Соц.-культур. деятельность"] ; сост. Т. В. Плотникова. - Документ PowerPoint. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 2,11 МБ, 46 с. : ил. - CD-ROM.

7. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Психология делового общения" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 43.02.10 "Туризм" /

Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВПО "ПВГУС"), Каф. "Соц.-культур. сервис" ; сост. Т. В. Плотникова. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2015. - 807 КБ, 88 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

## **8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины**

### ***Интернет-ресурсы***

8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>. - Загл. с экрана.

9. КУБ - электронная библиотека [Электронный ресурс] : бесплатная электронная библиотека научной, научно-популярной и художественной литературы. - Режим доступа: <http://www.koob.ru>. - Загл. с экрана.

10. ПСИ-ФАКТОР. Центр практической психологии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.psyfactor.org>. - Загл. с экрана.

11. Психология и бизнес: онлайн - библиотека психотехнологий [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.psycho.ru/>. - Загл. с экрана.

12. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана

13. РИНТИ. Ресурсы интеллектуальной информации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rinti.ru/grants/>. - Загл. с экрана.

14. Студия интеграции и развития личности [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://source-of-force.at.ua/>. - Загл. с экрана.

15. Техника речи [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.technics-speech.ru/>. - Загл. с экрана.

16. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.

17. Электронно-библиотечная система Znaniium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znaniium.com/>. - Загл. с экрана.

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Word		для оформления письменных индивидуальных и творческих заданий преподавателя; оформления индивидуальных работ и рефератов
2	Microsoft Power Point		для визуализации результатов выполнения студентами индивидуальных заданий
3	Outlook Express или любая другая почтовая программа		для реализации электронных консультаций с преподавателем в режиме off-line

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Для проведения практических занятий (занятий семинарского типа), групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения - учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

### **10.1 Специально оборудованные кабинеты и аудитории**

№	Наименование оборудованных учебных кабинетов и (или) аудиторий	Основное специализированное оборудование
1	Лекционная аудитория и аудитория для практических (семинарских) занятий, Медиа-зал для самостоятельной работы обучающихся	Мультимедийный проектор, экран, ПК с пакетом прикладных программ MS Office



