


**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий –  
ИМСИТ»  
(г. Краснодар)**

**Факультет менеджмента**

**Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций**

УТВЕРЖДЕНО  
Научно-методическим советом академии  
протокол №8 от 16 апреля 2018 года  
Председатель НМС,  
проректор по учебной работе,  
профессор  
Н.Н. Павелко



**Б1.В.12.02  
СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ТУРИЗМЕ**

рабочая программа по дисциплине  
для студентов направления подготовки  
**43.03.02 Туризм**

Направленность (профиль) образовательной программы  
«Организация и технология туроператорских и турагентских услуг»

**квалификация (степень) выпускника  
«БАКАЛАВР»**

Краснодар  
2018

Рабочая программа дисциплины «**связи с общественностью в туризме**» /сост. Л.Г. Степанова – Краснодар: ИМСИТ, 2018. - 28 с.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата) направленность (профиль) подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 04.12.2015 г. N 1463

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины вариативной части программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 «Туризм» студентам очной и заочной формы обучения направления подготовки, в 1 семестре.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры технологий сервиса и деловых коммуникаций протокол № 8 от 19 марта 2018г.

Зав. кафедрой ТСиДК, к.с.н., доцент

Н.И. Севрюгина

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического совета Академии «16» апреля 2018г., протокол № 8.

Согласовано:  
Проректор по качеству образования,  
доцент

К.В. Писаренко

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины	4	
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО		6
3. Требования к результатам освоения дисциплины	7	
4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	9	
5. Содержание и структура дисциплины	10	
5.1. Разделы (модули) дисциплины, виды занятий и форм контроля	10	
5.2. Содержание разделов (модулей) дисциплины	11	
5.3. Разделы (модули) дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	14	
5.4. Интерактивные занятия	14	
5.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины	15	
5.6. Образовательные технологии	16	
5.7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	16	
6. Оценка текущей работы студента по дисциплине в семестре.	17	
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	18	
7.1. Основная литература	18	
7.2. Дополнительная литература	19	
7.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы для освоения дисциплины, интернет-ресурсы	20	
7.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины	20	
8. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	20	
8.4. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины	21	

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** дисциплины является формирования у студентов коммуникативной компетенции и навыков вербального и невербального общения в деловом взаимодействии.

### **Учебные задачи дисциплины:**

- овладение студентами категориальным аппаратом психологии делового общения;
- ознакомление студентов с развитием проблем психологии делового общения в отечественной и зарубежной науке;
- овладение студентами современными технологиями делового и личного общения;
- формирования практических навыков эффективного общения в деловом взаимодействии.

### **Основные научные понятия, термины (дефиниции)**

Авторитарность – характеристика личности, отражающая ее тенденцию в максимальной степени подчинять партнеров по взаимодействию и общению.

Авторитет – признание за индивидом права на принятие ответственных решений в условиях совместной деятельности.

Актуализировать – перевести из состояния потенциального в состояние реальное.

Альтруизм – ориентация личности на интересы других людей.

Апперцепция – зависимость восприятия от прошлого опыта и индивидуальных особенностей человека, содержания его психической деятельности.

Аттракция – привлекательность одного человека для другого (других).

Аутизм – свойство ребенка или подростка, характеризующееся резким снижением контактов с окружающими, слабо развитой речью, своеобразной реакцией на изменения в окружающей среде.

Аффект – относительно кратковременное, но исключительно сильное переживание (эмоциональное состояние), вызываемое резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств, сопровождаемое двигательными проявлениями и изменениями в функционировании внутренних органов.

Вербальное задание – задание, требующее участия словесных операций или знаний, приобретенных ранее субъектом. Напротив, невербальное задание основано исключительно на наблюдении, рассуждении и манипуляциях.

Влечение – инстинктивное желание, которое побуждает индивидуума действовать так, чтобы это желание удовлетворить.

Внушаемость – восприимчивость к воздействию, связанная с готовностью подвергнуться ему и подчиниться.

Децентрация – способность человека стать на позицию другого субъекта, преодолевая свой эгоцентризм.

Идентификация – уподобление, отождествление субъекта с кем-либо или чем-либо.

Иллюзии – ошибки восприятия, связанные с неверной интерпретацией сенсорных сигналов от объектов окружающего мира.

Индивидуализация – процесс самореализации, в результате которого личность стремится обрести индивидуальность в том, что у нее “самое интимное, уникальное и непреходящее”.

Инстинктивное поведение – врожденное поведение, присущее данному виду, возникающее без предварительного обучения в определенных условиях окружающей среды. Этологи считают такое поведение филогенетической адаптацией: в ходе эволюции вида отбирались и закреплялись именно такие формы поведения, которые постоянно возникали в данных условиях и способствовали выживанию.

Интроверт – индивидуум, обращенный чаще всего к своему внутреннему миру, избегающий контактов с другими людьми.

Контроверза – противопоставление, противодействие; высказывание или мнение, противоречащее чему-то.

Конформизм – тактика человека, приспособляющего свой уклад жизни, мысли и чувства к укладу жизни, мыслям и чувствам той социальной группы, в которой он оказывается.

Нарциссический – проявляющий внимание исключительно к собственной персоне.

Персонализация – идеальная представленность индивида в жизнедеятельности других людей, имеющая характер преобразования их интеллектуальной и эмоциональной сферы, поведения и деятельности.

Подкрепление социальное – подкрепление, основанное на межличностных отношениях (улыбка, похвала, одобряющее слово или жест и т. п.).

Положительное отношение – о безусловном положительном отношении к человеку говорят в тех случаях, когда его чувства, мысли или поступки вообще не подвергаются никакому разбирательству. В отличие от этого положительное отношение называют условным, когда о чувствах, мыслях или поступках человека судят на основании общепринятых критериев.

Приобретенное (в поведении) – то, чему индивидуум обучается в течение жизни путем опыта и подражания.

Референтность – свойство индивида, позволяющее ему выступать эталоном, с которым другие люди соотносят свое поведение, в том случае, если он для них значим; избирательность при определении субъектом своих ориентации (мнений, позиций, оценок), определяемая значимостью для него ориентации другого человека или группы лиц (референтная группа).

Рефлексия – самопознание человеком психических актов и состояний.

Роль – соответствующий принятым нормам способ поведения человека, зависящий от его положения в обществе.

Стресс – общая реакция организма на такие факторы, как боль, опасность, душевное потрясение, препятствие к достижению желаемого и т. п.

Субъективный – основанный на индивидуальной интерпретации действительности мыслящим существом, зависимый от установок или эмоций человека. Субъективное знание может весьма неточно отражать реальность.

Уровень притязаний — выбор человеком цели с учетом переживания успеха или неуспеха предшествующих действий; желаемый уровень самооценки личности.

Фрустрация – психическое состояние, вызванное объективно непреодолимыми (или субъективно так воспринимаемыми) трудностями на пути к решению значимых для человека задач.

Экстраверт – индивидуум, обращенный к внешнему миру и социальной жизни, контактный.

Эмпатия – постижение индивидом эмоциональных состояний других людей, проникновение в их переживания.

“Я” идеальное – совокупность представлений, отражающих то, чем человек хотел бы быть, или то, чем, по его мнению, он может быть в силу присущих ему качеств.

“Я” реальное – представление, которое складывается у человека о самом себе на основании личного опыта.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО**

Дисциплина «Психология делового общения» предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» и входит в Профессиональный цикл Б.1.В.ОД.15 учебного плана. Изучение дисциплины связано с такими дисциплинами как «Психология», «Русский язык и культура речи», «Психология управления».

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины «Психология делового общения» направлен на формирование следующих компетенций:

**ОК-4** –способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

**ОК - 5** - способностью к самоорганизации и самообразованию

**ОПК - 3** –способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

В результате изучения дисциплины студент должен:

***Знать:***

- основные социально-психологические теории, описывающие процесс коммуникации.
- базовые определения курса: коммуникация, когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты, виды общения, способы воздействия и противодействия в общении, механизмы восприятия и понимания других людей, основные факторы влияющие на восприятие и понимание других людей.
- техники эффективной и неэффективной коммуникации, техники налаживания контакта, техники обратной связи, техники поведения в ситуации стресса.

***Уметь:***

- пользоваться современными методами психологии в анализе межличностного взаимодействия
- преодолевать коммуникативные барьеры, гармонично строить убеждающую речь, пользоваться знанием невербальных и вербальных средств общения
- противостоять манипулятивному воздействию в общении, способствовать созданию деловой атмосферы сотрудничества и партнёрства;
- использовать различные виды социально-психологического воздействия в процессе общения
- владеть широким набором коммуникативных приёмов и техник, установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи и т.д. с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности

***Владеть:***

- навыками ведения переговоров и управления конфликтом;
- элементами саморефлексии в жизни и профессиональной деятельности;
- навыками аргументации и обоснования своей позиции;
- техниками установления и поддержания межличностного контакта;
- навыками планирования рабочего времени;
- установками позитивного мышления.



#### 4. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

##### *Очная форма обучения*

Вид учебной работы (Ауд), всего	Трудоемкость, часов (зач.ед.)	
	семестр	всего
<b>Аудиторные занятия (Ауд), всего</b>	<b>108</b>	<b>3</b>
в том числе:		
лекции (ЛЗ)	16	16
практические (ПЗ)	32	32
<b>Самостоятельная работа (СРС), всего</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
в том числе:		
контрольные (домашние) работы	10	10
написание реферата, подготовка докладов	20	20
самостоятельное решение тестовых заданий, подготовка к контрольным работам	10	10
групповые проекты	8	8
самостоятельная аналитическая, научно-исследовательская работа	12	12
Подготовка и сдача зачета (Зач)		
Вид промежуточной аттестации	<b>Зачет</b>	

##### *Заочная форма обучения*

Вид учебной работы (Ауд), всего	Трудоемкость, часов (зач.ед.)	
	семестр	семестр
<b>Аудиторные занятия (Ауд), всего</b>	<b>108</b>	<b>3</b>
в том числе:		
лекции (ЛЗ)	4	4
практические (ПЗ)	8	8
<b>Самостоятельная работа (СРС), всего</b>	<b>92</b>	<b>92</b>
в том числе:		
контрольные (домашние) работы	20	20
изучение теоретического материала, подготовка к ауд. занятиям	20	20
самостоятельное решение тестовых заданий, подготовка к контрольным работам	22	22
групповые проекты	10	10
самостоятельная аналитическая, научно-исследовательская работа	20	20
Подготовка и сдача зачета (Зач)	4	4
Вид промежуточной аттестации	<b>Зачет</b>	

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Разделы (модули) дисциплины, виды занятий и формы контроля

Наименование раздела (модуля) дисциплины	ЛЗ	ПЗ	СРС	ВСЕГО	Форма контроля*
<b>Модуль 1.</b> Тема: Теоретические и прикладные проблемы психологии общения.					
1.1. Общение как социально-психологический феномен .	1	2	5	8	О, Д, С, Э
1.2. Информационная функция общения.	1	2	5	8	О, Д, Р, С, Т
1.3. Общение как восприятие людьми друг друга.	1	2	5	8	
1.4. Коммуникации в процессе организации совместных действий.	1	2	5	8	
<b>Модуль 2.</b> Тема: Психология социального влияния в общении.					
2.1. Общепсихологические законы формирования и смены установок.	2	4	5	11	О, Д, С,
2.2. Организация ситуации влияния.	2	2	5	9	О, Т, С, Р, КР
2.3. Влияние межличностных отношений на формирование установок.	1	2	5	8	
2.4. Определение и психологическая структура лжи (обмана).	1	4	5	10	
<b>Модуль 3.</b> Тема: Особые психологические состояния и ситуации общения.					
3.1. Стресс и фрустрация: влияние на содержание и процесс общения.	1	2	5	8	О, Д, С, КС
3.2. Психологическая коррекция конфликтного общения.	2	4	5	11	О, Т, Д, ТДИ
3.3. Психологические трудности в процессе общения.	2	4	5	11	О, Д, С, Р, КР
3.4. Психологические особенности публичного выступления.	1	2	5	8	
зачет					
Всего по дисциплине:	16	32	60	108	
* О – ответ С – сообщение Д – доклад Р – реферат КС – круглый стол ГД – групповые дебаты КР – контрольная работа Т – тест ТДИ – тематическая деловая игра					

### *Заочная форма обучения*

Наименование раздела (модуля) дисциплины	ЛЗ	ПЗ	СРС	ВСЕГО	Форма контроля*
<b>Модуль 1.</b> Тема: Теоретические и прикладные проблемы психологии общения.					
1.1. Общение как социально-психологический феномен. Структура и функции общения.	1	2	26	29	О, Д, С, Э, Т
<b>Модуль 2.</b> Тема: Психология социального влияния в общении.					
2.1. Влияние межличностных отношений на формирование установок.	1	2	26	29	О, Д, С, Р, КР
<b>Модуль 3.</b> Тема: Особые психологические состояния и ситуации общения.					
3.1. Стресс и фрустрация: влияние на содержание и процесс общения.	1	2	20	23	О, Д, С, КС, Т
3.2. Психологические трудности в процессе общения. Коррекция конфликтного общения.	1	2	20	23	О, Т, Д, С, Р, КР
Подготовка к сдаче зачета				4	
Всего по дисциплине:	4	8	92	108	

### **5.2. Содержание разделов (модулей) дисциплины.**

#### **Модуль 1.**

#### **Тема: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРИКЛАДНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.**

##### **1.1. Общение как социально-психологическое явление.**

Определение и психологическая структура общения. Реализация функций общения в деятельности социолога. Использование средств общения в процессе социологического исследования. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Варианты соотношения деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.

##### **1.2. Информационная функция общения.**

Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с трудными людьми.

##### **1.3. Общение как восприятие людьми друг друга.**

Проблема социальной перцепции и взаимопонимания. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с

личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков. Идентификация и эмпатия. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.

#### **1.4. Коммуникации в процессе организации совместных действий.**

Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной деятельности. Методы управленческого воздействия на персонал. Служебные интриги как способ взаимодействия. Типичные ошибки общения и их коррекция. Основы транзакционного анализа Э.Берна. Социально-психологические методы принятия группового решения. Team building (командообразование) как способ оптимизации совместных действий.

### **Модуль 2.**

#### **Тема: СОЦИАЛЬНЫЕ ВЛИЯНИЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ.**

##### **2.1. Общепсихологические законы формирования и смены установок.**

Значение вывода в процессе социального влияния. Односторонние и двусторонние методы социального влияния. Значение последовательности рассмотрения позиций в процессе социального влияния. Комбинированное использование факторов последовательности и новизны.

##### **2.2. Организация ситуации влияния.**

Организация физической среды. Взаимосвязь установок с пространственной организацией социального влияния. Использование статусных помещений для повышения эффективности влияния. Организация психологической среды. Общие закономерности функционирования психологической среды социального влияния. Эмоциональная и интеллектуальная организация процесса социального влияния. Особенности взаимодействия эмоциональной и интеллектуальной активности реципиента. Комплексное использование эмоционального и интеллектуального воздействия.

##### **2.3. Влияние межличностных и деловых отношений на формирование установок.**

Влияние престижа на эффективность социального влияния. Эффект «визитной карточки». Эффект «своего человека». Воздействие на эффективность влияния симпатии-антипатии слушателей к коммуникатору. Влияние сложившейся между людьми установки на способность их взаимного воздействия. Влияние предварительной установки слушателей к продвигаемой позиции на выработку отношения к коммуникатору. Элементарная социально-психологическая структура процесса социального влияния. Эффекты бессознательной активности социально-психологической системы, включенной в процесс социального влияния.

#### **2.4. Определение и психологическая структура лжи (обмана).**

Определение и основные формы лжи: умолчание (тайна) и искажение (ложь). Моральное значение различия умолчания и тайны. Негативная презумпция искажения информации (лжи). Логический подход: таблицы истинности. Причины, по которым обманывающий предпочитает умолчание и теряет возможность ограничиться только умолчанием. Имитация эмоций (фальшивая эмоция) как способ сокрытия переживаемых чувств, не испытываемых на самом деле. Другие разновидности лжи умолчания и искажения. Виды признаков обмана: утечка информации и информация о наличии обмана.

### **Модуль 3.**

## **ОСОБЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СОСТОЯНИЯ И СИТУАЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.**

#### **3.1. Стресс и фрустрация: влияние на содержание и процесс делового общения.**

Стресс и фрустрация: общая характеристика. Ситуативные и личностные факторы возникновения стресса и фрустрации. Индивидуальный и групповой стресс. Деформация содержания и средств общения в состоянии стресса и фрустрации. Специфика проявления в речи состояния эмоциональной напряженности. Индивидуальная предрасположенность к речевой тревожности. Методы самоуправления в стрессовой ситуации общения. Развитие фрустрационной толерантности.

#### **3.2. Психологическая коррекция конфликтного общения.**

Социально-психологическая характеристика конфликтов. Типология конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов. Психологическая коррекция конфликтного общения. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных.

#### **3.3. Психологические трудности в процессе общения.**

Стиль самоутверждения личности в общении. Влияние самооценки на содержание и способы общения. Проблема застенчивости в психологии общения. Феноменология застенчивости. Повышенная склонность к самоанализу у застенчивых людей. Распознавание застенчивости. Причины застенчивости. Основные способы психопрофилактики застенчивости. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения.

### 3.4. Психологические особенности публичного выступления.

Цели речевой деятельности - основа публичного выступления социолога. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств. Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления. Количественная и качественная специфика аудитории. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом.

### 5.3. Разделы (модули) дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№/№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин
1. Управление персоналом гостиничного предприятия	Разделы 1.4, 2.2, 2.3, 3.4
2. Управление конфликтами	Разделы 2, 3.1, 3.2

### 5.4. Интерактивные занятия

#### *Очная форма обучения*

Семестр	Вид занятия (Л, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
5	ПР	Практическое занятие в форме семинара-дискуссии «Деловое общение в работе специалиста гостиничного дела».	2
	ПР	Практическое занятие «Самопрезентация в общении» в форме тренинга.	2
	ПР	Практическое занятие «Отношения и общение» в форме деловой игры «Построение параллельных трансакций в конфликтных ситуациях»	2
	ПР	Практическое занятие «Организация делового взаимодействия» в форме тренинга.	2

	ПР	Практическое занятие « Индивидуально-типологические особенности человека и стиль общения» в форме семинара-дискуссии «Стиль общения: задатки или воспитание?»	2
	ПР	Практическое занятие «Применение техники «Я-высказывание» с использованием метода «кейс-стади».	2
	ПР	Практическое занятие «Применение техники «Амортизация» с использованием метода «кейс-стади».	2
	ПР	Практическое занятие в форме проектного обучения «Психологическое исследование». Выполнение и презентация групповых проектов на тему «Применение психологических знаний в работе специалиста».	2
Итого:			16

### *Заочная форма обучения*

Семестр	Вид занятия (Л, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
2	ПР	Практическое занятие «Отношения и общение» в форме деловой игры «Построение параллельных транзакций в конфликтных ситуациях»	2
	ПР	Практическое занятие в форме проектного обучения «Психологическое исследование». Выполнение и презентация групповых проектов на тему «Применение психологических знаний в работе специалиста».	2
Итого:			4

### **5.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины**

Самостоятельная работа — одна из важнейших форм овладения знаниями. Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы по дисциплине «Психология делового общения» могут быть: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, Интернета;

- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана

и тезисов ответа; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент–анализ и др.).

Самостоятельная работа студентов в компьютерном классе включает следующие организационные формы учебной деятельности: работа с электронным учебником, компьютерное тестирование, изучение дополнительных тем занятий.

Формами выполнения самостоятельной работы по дисциплине являются: подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; тематических кроссвордов; решение ситуационных задач; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Форма текущего контроля знаний – работа студента на семинарском занятии. Форма промежуточных аттестаций – тестирование. Цель такого контроля заключается в анализе текущей успеваемости, корректировке работы преподавателя. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – зачет.

## **5.6. Образовательные технологии**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» реализация компетентного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (деловых и ролевых игры, разбор конкретных ситуаций (кейсов), групповые дискуссии, мастер-классы экспертов и специалистов, самостоятельные исследовательские проекты) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Лекционные занятия дополняются семинарскими занятиями и различными формами самостоятельной работы студента с учебной и научной литературой. В процессе такой работы студенты приобретают навыки «глубокого чтения» - анализа и интерпретации текстов по методологии и методике дисциплины.

## **5.7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Формами диагностического контроля лекционной части данной дисциплины являются устные опросы, тестирование, собеседования. Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения студентов в изучении дисциплины и диагностировать затруднения в изучении материала, а с другой – показать эффективность выбранных средств и методов обучения. Формы контроля могут варьироваться в зависимости от содержания раздела дисциплины: выполнение учебных индивидуальных заданий в ходе практических занятий, мониторинг результатов семинарских и



практических занятий, контрольный опрос (устный или письменный), презентация результатов проектной деятельности. Формы такого контроля выполняют одновременно и обучающую функцию.

Промежуточная аттестация (зачет) направлен на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. Для комплексного планирования и осуществления всех форм учебной работы и контроля используется балльно-рейтинговая система (БРС). Все элементы учебного процесса (от посещения лекции до выполнения письменных заданий) соотносятся с определенным количеством баллов.

## 6. Оценка текущей работы студента по дисциплине в семестре.

### Очная форма обучения

Номер темы занятия	Форма текущего контроля	Сокращенное буквенное обозначение формы текущего контроля	Баллы	
			интервал от «» до «»	максимум за семестр
<b>Текущий контроль</b>				
	<i>Опрос</i>	О	0-3	12
	<i>Контрольная работа</i>	КР	0-4	4
	<i>Отчет о самостоятельном исследовании</i>	И	0-8	8
	<i>Работа в интерактиве</i>	РИ	0-1	16
	<i>Выступление с докладом</i>	Д	0-3	12
	<i>Посещение лекционных занятий</i>	ПЛЗ	0-1	8
<b>Всего за семестр</b>				<b>60</b>
<b>Промежуточный контроль</b>				
<i>Зачет:</i>				
«зачтено»			10-30	
«незачтено»			0-9	
<i>Экзамен:</i>			Или	
- «Отлично»			26-30	
- «Хорошо»			21-25	
- «Удовлетворительно»			10-20	
-«Неудовлетворительно»			1-9	
«Бонусные» баллы				<b>10</b>
<i>Участие в олимпиадах, конференциях, выставках, активная работа на аудиторных занятиях, высокое качество работ и т.д.</i>			0-10	
<b>Итого за семестр</b>				<b>100</b>

### Заочная форма обучения

Номер темы занятия	Форма текущего контроля	Сокращенное буквенное обозначение формы текущего контроля	Баллы	
			интервал от «» до «»	максимум за семестр
<b>Текущий контроль</b>				
	<i>Опрос</i>	О	0-3	12
	<i>Контрольная работа</i>	КР	0-18	18
	<i>Написание реферата</i>	Р	0-12	12
	<i>Работа в интерактиве</i>	РИ	0-2	8
	<i>Выступление с докладом</i>	Д	0-6	6
	<i>Посещение лекционных занятий</i>	ПЛЗ	0-2	4
<b>Всего за семестр</b>				<b>60</b>
<b>Промежуточный контроль</b>				<b>30</b>
<i>Зачет:</i>				
«зачтено»			10-30	
«незачтено»			0-9	
<i>Экзамен:</i>			Или	
- «Отлично»			26-30	
- «Хорошо»			21-25	
- «Удовлетворительно»			10-20	
-«Неудовлетворительно»			1-9	
«Бонусные» баллы				<b>10</b>
<i>Участие в олимпиадах, конференциях, выставках, активная работа на аудиторных занятиях, высокое качество работ и т.д.</i>			0-10	
<b>Итого за семестр</b>				<b>100</b>

**Примерная тематика курсовых работ (проектов):** не предусмотрено учебным планом

#### 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

Дисциплина «Психология делового общения» обеспечивается необходимой учебной, учебно-методической и специализированной литературой.

##### 7.1. Основная литература:

1. Нуркова В.В., Березонская Н.Б. Психология. Учебник для бакалавров. Изд-во: «Юрайт», М., 2012.
2. Фокин В.А., Буаякас Т.М., Родина О.Н. Психология. Введение в психологию. учеб. пособ. для бакалавров изд-во: «Высшее проф. Образование - Психология», М., 2012.
3. Троицкая И.В., Годменик О.Б. Психология для направления «Экономика». Учебник для ВУЗов «бакалавриат», «ИЦ Академия», М., 2011.

4. Немов Р.С., Алтунина И.Р. Социальная психология. Учебник для бакалавров, М., 2013.
5. Андриенко Е.В., Слостенина В.Н. Социальная психология. Учебное пособие «бакалавриат», М. 2013.
6. Гальперин П.Я. Введение в психологию. – Ростов на Дону, 2012.
7. Гамезо М.В. Домашенко И.А. Атлас по психологии. – М., 2013.
8. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию. – М.: МГУ, 2014.
9. Годфруа Ж. Что такое психология? – М., 2012.
10. Гриншпун И.Б. Введение в психологию. – М., 2012.
11. Дубровина И.В. и др. Психология. – М.: Академия, 2012.
12. Еникеев М.И. Общая и социальная психология. – М.: НОРМА – ИНФРА, 2013.
13. Леонтьев А.Н. Лекции по общей психологии. – М.: Смысл, 2013.
14. Маклаков О.А. Общая психология. – СПб.: Питер, 2011.
15. Максименко С.Д. Общая психология. М.: Рефл-бук, 2012.
11. Немов Р.С. Психология., М., – Т.1. 2011.
16. Психология. / Под ред. А.А. Крылова. – М., 2014.
17. Психология / Под ред. В.Н. Дружинина. – СПб.: Питер, 2013.
18. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология: Учебн. для студ. Высш. Пед. учеб. зав. – М., 2012.
19. Рогов Е.И. Общая психология: Курс лекций. – М.: ВЛАДОС, 2014.
20. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – СПб. 2015.
21. Слободчиков В.И., Исаев Е.И. Психология человека: Введение в психологию субъективности. – М., 2009.
22. Столяренко Л.Д. Основы психологии. – Ростов н / Д., 2012.

## **7.2. Дополнительная литература.**

1. Психологический словарь / под ред. И. М. Кондакова [Текст]. - М.: Столичный Гуманитарный Институт, 2003 - 1014 с.
2. Пугачев, В. П. Тесты, деловые игры, тренинги: Учебник для студентов вузов. / В. П. Пугачев [Текст]. - М.: Аспект Пресс, 2000. - с. 285.
3. Слостенин, В. А. Психология и педагогика / В.А. Слостенин, В.П. Каширин [Текст]. - М.: Издательский центр «Академия», 2004 - 480.
4. Словарь психолога-практика / сост. С. Ю. Головин. 2-е изд., перераб. и доп. [Текст]. - Мн.: Харвест, 2003. - 976 с.
5. Степанов, С. С. Век психологии / С. С. Степанов [Текст]. М., 2002 - 241с.
6. Шиянов, Е.Н. Развитие личности в обучении: Учебник для студентов пед. вузов /Е. Н. Шиянов, [Текст]. - М.: Издательский центр «Академия», 2000 - 288 с.

### **7.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы для освоения дисциплины, интернет-ресурсы**

1. ИНИОН – <http://www.inion.ru>
2. Прибрам Карл. Мозг как голограмма.
3. [http://www.isra-trainings.com/articles/holo/holo brain.html](http://www.isra-trainings.com/articles/holo/holo%20brain.html).
4. РАСО <http://www.raso.ru/>
5. Российская государственная библиотека – <http://www.rsl.ru>
6. Библиотека М. Мошкова – <http://www.lib.ru>
7. Московский научный общественный фонд – <http://www.mpst.org>
8. Национальная электронная библиотека - <http://nel.nns.ru>
9. Библиографическая поисковая система «Букинист» - <http://bukinist.agava.ru>
10. Электронная библиотека сети «Право» - <http://www.russianslaw.net/law/netlav/Resurs.htm>
11. Предметно-ориентированная логическая библиотечная сеть – <http://www.libweb.ru>
12. Научная электронная библиотека- [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

### **8.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины.**

Освоение дисциплины предполагает использование академической аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий с необходимыми техническими средствами: компьютер, доска, принтеры, мультимедиа проектор –1. Компьютерный класс (компьютеры MXP Pentium, монитор LG), терминалы к сети Internet.

### **9. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, обучающиеся по программе подготовки 43.03.02 «Туризм», обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Специфика получаемой направленности (профиля) образовательной программы предполагает возможность обучения следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с ограничением двигательных функций;
- с нарушениями слуха;
- с нарушениями зрения.

Организация образовательного процесса обеспечивает возможность беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и

(или) инвалидов в учебные аудитории и другие помещения, для этого имеются пандусы, поручни, лифты и расширенные дверные проемы.

В учебных аудиториях и лабораториях имеется возможность оборудовать места для студентов-инвалидов с различными видами нарушения здоровья, в том числе опорно-двигательного аппарата и слуха. Освещенность учебных мест устанавливается в соответствии с положениями СНиП 23-05-95 «Естественное и искусственное освещения». Все предметы, необходимые для учебного процесса, располагаются в зоне максимальной досягаемости вытянутых рук.

Помещения предусматривают учебные места для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, имеющих сердечно-сосудистые заболевания, они оборудованы солнцезащитными устройствами (жалюзи), в них имеется система климат-контроля.

## **10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

В лекционном курсе излагаются общие теоретические основы развития общей психологии как науки; раскрываются особенности и закономерности человеческой психики как формы сознания; определяется значение психических процессов, состояний, свойств, новообразований личности.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме, составляет не менее 30 % аудиторных занятий.

Лекционные занятия дополняются семинарскими занятиями и различными формами самостоятельной работы студента с учебной и научной литературой. В процессе такой работы студенты приобретают навыки «глубокого чтения» - анализа и интерпретации текстов по методологии и методике дисциплины.

На практических (семинарских) занятиях уточняются и закрепляются теоретические знания студентов.

Самостоятельная работа предполагает изучение отечественной и зарубежной литературы по темам курса и последующего составления отчета о выполнении самостоятельной работы.

Наиболее сложным и трудоемким видом самостоятельной работы является изучение и конспектирование источников и литературы. Приступая к изучению того или иного документа или книги, необходимо отчетливо представлять себе историческую обстановку в период их появления, уяснить, почему возникла необходимость в их создании, какая цель при этом преследовалась. Изучая источники и литературу, следует обязательно вести записи. Иногда это делается в виде развернутого плана, отдельных

выписок или тезисов, в которых содержатся основные положения. Однако чаще всего студенты прибегают к конспектированию. При конспектировании надо выработать в себе умение отбирать материал, находить такие формулировки, которые при максимальной краткости достаточно полно и точно передавали бы суть источника.

Важное место в самостоятельной работе занимает подготовка к семинарским занятиям. Семинары посвящаются самым главным, ключевым темам курса. Цель занятий состоит в том, чтобы уточнить, углубить и обобщить полученные знания, научиться творчески подходить к изучению теоретических проблем. Одновременно семинары являются и формой контроля за самостоятельной работой студентов.

Выступление на семинаре должно быть рассчитано на 10-12 минут. На занятиях нужно внимательно следить за выступлениями однокурсников, ставить неясные вопросы на обсуждение группы, обращаться за разъяснением к преподавателю, делать дополнительные записи в тетради. Внимательное прослушивание выступающих на семинаре дает возможность, опираясь на изученный материал, определить, достаточно ли глубоко изложен вопрос, показано ли его значение в современных условиях, не допущены ли неточности при его освещении. Затем следует выступить и дополнить сообщения товарищей, уточнить те или иные положения, поставить новые вопросы. В этом случае на семинаре может развернуться дискуссия, споры по обсуждаемой теме.

На семинаре следует избегать выступления по написанному тексту. Важно самостоятельно формулировать мысли, свободно оперировать данными (фактами, цифрами и т. д.). Выступление по конспекту, плану, а то и без них прививает не только умение излагать материал своими словами, но и вырабатывает навыки публичного выступления.

Учебный материал по дисциплине «Психология делового общения» разделен на логически завершенные части (модули). К каждому модулю разработаны вопросы и задания для самостоятельной работы. В учебно-методическом комплексе содержится список литературы, в которой представлено содержание данного курса.

После изучения модуля предусматривается аттестация в форме: письменных тестов, контрольных работ, практических заданий, групповых соревнований, и т.п.

Работы оцениваются в баллах, сумма которых дает рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и творческие их возможности: активность, неординарность решений поставленных проблем, умение сформулировать и решить научную проблему. Каждый модуль учебной дисциплины включает обязательные виды работ – СЗ, ПЗ, ЛР, различные виды СРС.

Форма текущего контроля знаний – работа студента на семинарском занятии. Форма промежуточных аттестаций – письменная (домашняя) работа по проблемам изучаемой дисциплины. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – представление индивидуального или коллективного проекта на итоговом зачетном коллоквиуме по курсу.

## **УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **(для студентов заочной формы обучения)**

Изучение дисциплины «Психология делового общения» включает выполнение контрольной работы. Номер варианта контрольной работы совпадает с последней цифрой номера зачетной книжки студента.

Перед изложением содержания теоретического вопроса необходимо составить план, который должен отражать основные структурные элементы темы. В заключении необходимо сформулировать выводы, подвести общий итог. В конце работы приводится список использованных источников.

Высокая оценка контрольной работы обеспечивается, во-первых, изучением достаточного объёма литературы по теме, во-вторых, логичностью, последовательностью изложения ее содержания.

### **Требования к оформлению контрольной работы:**

1. Общий объем работы должен составлять 18-20 машинописных страниц, отпечатанных через 1,5 интервала на листах формата А4.
2. Если в работе приводится цитируемый текст, его следует заключать в кавычки и сопровождать ссылкой с указанием фамилии автора, его инициалов, полного названия работы, места и года издания, страниц.
3. Следует обратить внимание на грамотность и аккуратность при оформлении работы.

### **Темы контрольных работ**

1. Функции, средства и структура общения.
2. Коммуникативная компетентность. Стратегии, тактики и виды общения.
3. Современная этика бизнеса и этикет делового человека.
4. Искусство комплимента.
5. Эффективное ведение переговоров в неблагоприятных переговорных обстоятельствах.
6. Психология делового общения и межличностных отношений в офисе.
7. Основы культуры деловой письменной и устной коммуникации.

8. Правила поведения и хорошего тона в современном деловом мире.
9. Подготовка, организация и проведение протокольных мероприятий.
10. Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов.
11. Стратегия и тактические приемы в деловом переговорном процессе.
12. Умение работать в коллективе.
13. Этикет на официальных мероприятиях.
14. Деловая беседа как основная форма делового общения. Ведение деловой беседы.
15. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
16. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.
17. Характеристика, содержание и основные виды приемов и банкетов.
18. Порядок подготовки и проведение деловых встреч и бесед.
19. Основные функции, элементы, этапы коммуникационного процесса.
20. Подготовка и ход переговорного процесса.
21. Общие этические принципы делового общения.
22. Социальные и культурные барьеры общения.
23. Светские манеры поведения за столом.
24. Публичное выступление, презентация.
25. Основы культуры и мастерства провозглашения деловой речи.
26. Основные требования к современной деловой корреспонденции.
27. Виды и техники слушания.
28. Аргументация в процессе делового общения.
29. Искусство ведения телефонных переговоров.
30. Типы деловых писем и правила их составления.
31. Исследование эффективности организационных коммуникаций.
32. Физиологические и психологические барьеры общения.
33. Виды и этикет официальных приемов и мероприятий.
34. Правила этики служебных отношений.
35. Протокольные вопросы организации работы с зарубежной делегацией.
36. Культура деловых отношений и социального взаимодействия в бизнесе.
37. Национальные стили ведения переговоров (арабский, немецкий).
38. Национальные стили ведения переговоров (китайский, итальянский).
39. Национальные стили ведения переговоров (английский, французский).
40. Деловая этика в Европе и Америке.
41. Деловая этика в Японии.
42. Этикет в деловом общении.
43. Имидж делового мужчины.
44. Имидж деловой женщины.

### **Вопросы к зачету по дисциплине**

1. Предмет и задачи этики и психологии делового общения.
2. Понятие «общение». Методы общения.
3. Виды общения.
4. Структура общения.
5. Мотивы делового общения в организации.
6. Понятие и функции речевого поведения.



7. Психология речевого поведения.
8. Коммуникативные особенности речевого поведения.
9. Этапы деловой беседы.
10. Функции деловой беседы.
11. Подготовка к деловой беседе.
12. Начало беседы. Передача информации.
13. Принятие оптимального решения. Окончание деловой беседы.
14. Аргументация в процессе делового общения.
15. Методы аргументации.
16. Основные положения тактики аргументирования.
17. Способы воздействия партнеров друг на друга: внушение, убеждение, подражание, принуждение.
18. Этапы деловой беседы.
19. Функции деловой беседы.
20. Подготовка к деловой беседе.
21. Определение предмета беседы. Начало беседы.
22. Принятие оптимального решения. Окончание деловой беседы.
23. Типология совещаний.
24. Характеристика совещания.
25. Подготовка к проведению делового совещания.
26. Правила организации и проведения совещаний.
27. Обслуживание совещаний.
28. Публичное выступление, презентация.
29. Завершение делового совещания и составление протокола.
30. Вербальные средства общения.
31. Невербальные средства общения.
32. Интонация как средство воздействия на восприятие.
33. Важность совпадения вербального и невербального сообщений.
34. Кинесические средства общения.
35. Переговоры как форма коммуникации.
36. Подготовка и ход переговорного процесса.
37. Общение по телефону.
38. Основные требования к деловой переписке.
39. Понятие конфликта.
40. Типология конфликтов.
41. Структура конфликтов.
42. Методы разрешения конфликтов.
43. Определение понятия «дискуссия».
44. Организация проведения дискуссии.
45. Эффективные формы организации групповой дискуссии.
46. Американский стиль ведения переговоров.
47. Французский стиль ведения переговоров.
48. Китайский стиль ведения переговоров.
49. Японский стиль ведения переговоров.
50. Английский стиль ведения переговоров.

## Темы рефератов

1. Коммуникативная компетентность. Стратегии, тактики и виды общения.
2. Психология делового общения и межличностных отношений в офисе.
3. Деловая беседа как основная форма делового общения. Ведение деловой беседы.
4. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
5. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.
6. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.
7. Порядок подготовки и проведение деловых встреч и бесед.
8. Основные функции, элементы, этапы коммуникационного процесса.
9. Подготовка и ход переговорного процесса.
10. Общие этические принципы делового общения.
11. Социальные и культурные барьеры общения.
12. Публичное выступление, презентация.
13. Аргументация в процессе делового общения.
14. Искусство ведения телефонных переговоров.
15. Исследование эффективности организационных коммуникаций.
16. Физиологические и психологические барьеры общения.
17. Культура деловых отношений и социального взаимодействия в бизнесе.
18. Имидж делового мужчины.
19. Имидж деловой женщины.
20. Психологические приемы влияния на партнера.
21. Вербальные и невербальные средства общения.
22. Корпоративный этикет и культура общения.
23. Современная этика бизнеса и этикет делового человека.
24. Искусство комплимента.
25. Эффективное ведение переговоров в неблагоприятных переговорных обстоятельствах.
26. Основы культуры деловой письменной и устной коммуникации.
27. Правила поведения и хорошего тона в современном деловом мире.
28. Подготовка, организация и проведение протокольных мероприятий.
29. Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов.
30. Стратегия и тактические приемы в деловом переговорном процессе.
31. Умение работать в коллективе.
32. Этикет на официальных мероприятиях.
33. Характеристика, содержание и основные виды приемов и банкетов.
34. Порядок подготовки и проведение деловых встреч и бесед.
35. Подготовка и ход переговорного процесса.
36. Светские манеры поведения за столом.
37. Основы культуры и мастерства провозглашения деловой речи.
38. Основные требования к современной деловой корреспонденции.
39. Виды и техники слушания.
40. Типы деловых писем и правила их составления.
41. Виды и этикет официальных приемов и мероприятий.
42. Правила этики служебных отношений.
43. Неофициальные встречи с деловыми партнерами.

44. Протокольные вопросы организации работы с зарубежной делегацией.
45. Национальные стили ведения переговоров (арабский, немецкий).
46. Национальные стили ведения переговоров (китайский, итальянский).
47. Национальные стили ведения переговоров (английский, французский).
48. Деловая этика в Европе и Америке.
49. Деловая этика в Японии.
50. Этикет в деловом общении.
51. Имидж делового мужчины.
52. Имидж деловой женщины.

