

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ И ТУРИЗМА НА КМВ»**

УТВЕРЖДЕНО:

на заседании

Методического Совета колледжа

«26» 08 2019г. (протокол № 1)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧПОУ

«Колледж гостиничной индустрии
и туризма на КМВ»

М.Ю. Кримчак

2019 г.



**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность: 43.02.10 Туризм

Форма обучения: очная

Учебный план 2019 года

РАССМОТРЕНО:

Цикловой методической комиссией

Протокол № 1 от «25» 08.2019г.

Председатель ЦМК

А.С. Давиденко
Ф.И.О

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель

(должность разработчика)

А.С. Давиденко

«24» 08 2019 г.

Пятигорск, 2019

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ И ТУРИЗМА НА КМВ»**

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УМР
Л.Ю. Кравченко

«__» _____ 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Специальность: 43.02.10 Туризм

Форма обучения: очная

Учебный план 2019 года

РАССМОТРЕНО:

Цикловой методической комиссией

Протокол №__ от «__» _____

Председатель ЦМК _____

Ф.И.О

РАЗРАБОТАНО:

Преподаватель _____

(должность разработчика)

_____ А.С. Давиденко

«__» _____ 2019 г.

Пятигорск, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1.1 Область применения программы
- 1.2 Место дисциплины в структуре образовательной программы
- 1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины
- 1.4 Перечень формируемых компетенций

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 2.1 Учебно-тематический план учебной дисциплины
- 2.2 Наименование и краткое содержание лекций
- 2.3 Наименование и краткое содержание лабораторных работ
- 2.4 Наименование и краткое содержание лабораторных работ
- 2.5 Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля. Темы рефератов и докладов
- 2.6 Форма промежуточной аттестации

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

- 3.1 Требования к материально-техническому обеспечению
- 3.2 Оборудование учебного кабинета
- 3.3 Технические средства обучения

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

- 4.1 Рекомендуемая литература
 - 4.1.1 Основная литература
 - 4.1.2 Дополнительная литература
 - 4.1.3 Методическая литература
 - 4.1.4 Интернет-ресурсы
- 4.2 Программное обеспечение

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения учебной программы

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

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

Дисциплина «Психология делового общения» (ОП.01) относится к общепрофессиональным дисциплинам.

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

Психологическая подготовка очень важна для менеджеров туризма, так как имеет прямое отношение к туристской деятельности. Для туристской индустрии необходимо изучение личностных рекреационных потребностей человека и способов их удовлетворения, что невозможно без психологических знаний. Будущим менеджерам туризма необходимо знание потребностей личности и общества, а также знание основ психологических процессов управленческой деятельности. Изучение психологии работы с группами туристов и отдельными туристами, рассмотрение процессов, происходящих в туристской группе, конфликтных ситуаций, изучение психологии людей в условиях стресса предназначено для улучшения коммуникативных качеств менеджера туризма. Знание основ психологических аспектов туристской деятельности способствует успешному продвижению туристского продукта.

Целью курса «Психология делового общения» является освоение студентом психологических знаний, необходимых менеджеру туризма, формирование у студентов представлений об основных понятиях, категориях, явлениях, связанных с практическими проблемами социального и делового взаимодействия.

Задачи курса:

- сформировать психологические знания и умения, необходимые для профессиональной деятельности;

- научить будущих специалистов туризма диагностировать и прогнозировать состояния людей, программировать процесс управления с учетом индивидуальных особенностей личности;
- организовывать исполнение решения на основе знаний психологической науки и специфики туристской отрасли;
- изучить некоторые аспекты психологии управления в туризме, психологию менеджеров туризма, взаимоотношения менеджера с клиентами, сотрудниками, партнерами по бизнесу;
- изучить роль психических процессов в выборе туристом маршрута в зависимости от возрастных, характерологических особенностей личности;
- изучить психологические аспекты рекламы в туризме, проблемы психологической эффективности рекламы;
- сформировать у студентов представления о теоретических и прикладных проблемах психологии делового общения;
- познакомить студентов с методами и формами социального воздействия в процессе делового общения;
- сформировать умение использовать психологические знания в сфере делового общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

уметь:

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

знать:

- цели, функции, виды и уровни общения,
- роли и ролевые ожидания в общении,
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта,
- нормы и правила профессионального поведения и этикета,

- механизмы взаимопонимания в общении,
- техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения,
- этические принципы общения,
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения,
- источники, причины, виды и способы размещения конфликтов,
- закономерности формирования и развития команды.

1.4 Перечень формируемых компетенций

Обучающийся должен обладать следующими

общими компетенциями:

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

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

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

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

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

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

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

профессиональными компетенциями:

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

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

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

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

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

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

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

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

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

94 академических часа, из них:

48 академических часов – аудиторные занятия,

46 академических часов – самостоятельная работа.

2.1. Учебно-тематический план учебной дисциплины

№ п/п	Наименование разделов, тем учебной дисциплины	Семестр	Всего часов по плану	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Всего аудиторной нагрузки	Лекции	Практические занятия	СРС	
		3	94	48	48	-	46	
	Введение.							
1.	Тема 1. Теоретические основы психологии делового общения в практике туризма и гостеприимства			2	2	-		Устный опрос, разбор конкретных ситуаций
2.	Тема 2. Психология как наука о социальном взаимодействии			2	2	-		Презентация
3.	Тема 3. Психология личности			2	2	-		Фронтальный опрос
4.	Тема 4. Психология поведения личности в системе делового общения в сфере туризма и гостеприимства			2	2	-		Деловая игра
5.	Тема 5. Психологические проблемы коммуникативистики в практике делового общения			2	2	-		Устный опрос
6.	Тема 6. Психология общения			2	2	-		Устный опрос, деловая игра
7.	Тема 7. Функции общения			2	2	-		Устный опрос

8.	Тема 8. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве			2	2	-		Устный опрос
9.	Тема 9. Коммуникативные техники и технологии			2	2	-		Письменная работа
10.	Тема 10. Коммуникативные техники ведения переговоров			2	2	-		Деловая игра
11.	Тема 11. Невербальные средства общения			2	2	-		Устный опрос, групповая дискуссия
12.	Тема 12. Коммуникативные техники и коммуникационные технологии в обслуживании клиентов в сфере туризма и гостеприимства			2	2	-		Психологический тренинг
13.	Тема 13. Техники установления и поддержания эффективных коммуникаций с потребителями			2	2	-		Устный опрос
14.	Тема 14. Технологии обеспечения содержательного и эффективного информирования клиентов и партнеров			2	2	-		Устный опрос, разбор конкретных ситуаций
15.	Тема 15. Межкультурные коммуникации			2	2	-		Устный опрос, деловая игра
16.	Тема 16. Деловая переписка на русском и английском языках			2	2	-		Письменная работа
17.	Тема 17. Деловое общение в коллективе			2	2	-		Деловая игра
18.	Тема 18. Технологии делового общения в рабочей группе			2	2	-		Деловая игра
19.	Тема 19. Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства			2	2	-		Устный опрос, разбор конкретных ситуаций
20.	Тема 20. Модели руководства			2	2	-		Компьютерная симуляция
21.	Тема 21. Выбор стиля			2	2	-		Фронтальный опрос

	руководства							
22.	Тема 22. Социальные взаимодействия в адаптивном туризме			2	2	-		Деловая игра
23	Тема 23. Способы предупреждения и разрешения конфликтов			2	2	-		Фронтальный опрос
24.	Тема 24. Деловой этикет. Имидж			2	2	-		Фронтальный опрос
ИТОГО:			94	48	48	-	46	Экзамен

2.2. Наименование и краткое содержание лекций

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины, их краткое содержание	Использование активных и интерактивных форм	Часы
1.	Тема 1. Теоретические основы психологии делового общения в практике туризма и гостеприимства Комформность. Введение в тематику	Вводная лекция	2
2.	Тема 2. Психология как наука о социальном взаимодействии Дайте объяснение сущности психологии как науки о социальном взаимодействии. Как вы оцениваете роль психологии в вашей будущей профессиональной деятельности? Назовите и дайте характеристику психическим процессам, свойствам и состояниям человека, их проявлениям. Охарактеризуйте основные научные дисциплины, предполагающие свой специфический ракурс рассмотрения феномена коммуникации	Презентация	2
3.	Тема 3. Психология личности Что значит быть личностью с психологической точки зрения? Можно ли назвать личностью годовалого ребенка, матерого преступника? Что включает в себя понятие «самовосприятие»? Каковы основные составляющие образа «Я»? Психология изучает механизмы и закономерности развития и поведения человека или группы в контексте осуществляемой ими деятельности. Как вы думаете, что означает «личность как субъект деятельности» (А. Н. Леонтьев)? Как вы понимаете, что такое быть личностью? Расскажите, в чем разница между понятиями «человек», «личность», «индивидуальность»?	Фронтальный опрос, презентация	2
4.	Тема 4. Психология поведения личности в системе делового общения в сфере туризма и гостеприимства Как вы понимаете, что представляет собой поведение по принуждению, а что по чувству долга? Что такое воля и волевое поведение? Объясните разницу между произвольными и непроизвольными действиями. Как вы оцениваете свой темперамент? Определите темперамент	Деловая игра	2

	ваших однокурсников: есть ли среди них выраженный холерик, сангвиник, меланхолик, флегматик? По каким проявлениям вы определили характерные черты ?		
5.	Тема 5. Психологические проблемы коммуникативистики в практике делового общения В чем выражается психологический компонент социального взаимодействия. Что означает термин «коммуникация»? Охарактеризуйте основные научные дисциплины, предполагающие различные ракурсы рассмотрения феномена коммуникации.	Лекция-беседа	2
6.	Тема 6. Психология общения Разъясните сущность общения и его роль в вашей будущей профессиональной деятельности. Сравните следующие способы воздействия при общении: заражение и подражание, внушение и убеждение. Охарактеризуйте основные средства общения.	Лекция с элементами фронтального опроса	2
7.	Тема 7. Функции общения Перечислите функции общения и дайте характеристику каждой функции. Объясните сущность коммуникативно-связующей функции общения. Приведите примеры (из художественной литературы, кинофильмов, из вашего личного опыта общения) ритуального, гуманистического и манипулятивного стиля общения.	Презентация	2
8.	Тема 8. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве Классифицируйте основные виды делового общения. В чем состоит цель делового общения. Что такое «формальные» и «неформальные» коммуникации.	Лекция, видеофильм	2
9.	Тема 9. Коммуникативные техники и технологии Пример из практики туризма. Переговоры о заключении договора поставки	Лекция-беседа	2
10.	Тема 10. Коммуникативные техники ведения переговоров Речевые тактики, которые могут быть использованы в основной	Деловая игра	2

	фазе переговоров		
11.	Тема 11. Невербальные средства общения Ранжируйте техники ведения деловых переговоров по убывающей степени важности в зависимости от подхода к ведению переговоров (партнерский / конфронтационный). Рекомендуется для работы в группах (3—4 человека). Дополните приводимый в параграфе перечень техник ведения переговоров (за счет информации, полученной из 2 других источников). Кратко охарактеризуйте техники, приведите примеры. Отберите для переговоров «позиционного торга» подходящие речевые тактики: в контактоустанавливающей, основной и завершающей стадии ведения переговоров. Результат выполнения задания — таблица.	Психологический тренинг	
12.	Тема 12. Коммуникативные техники и коммуникационные технологии в обслуживании клиентов в сфере туризма и гостеприимства Коммуникативные технологии. Правила речевого общения	Психологический тренинг	2
13.	Тема 13. Техники установления и поддержания эффективных Коммуникаций с потребителями Виды аудирования: нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое.	Лекция	2
14.	Тема 14. Технологии обеспечения содержательного и эффективного информирования клиентов и партнеров Приведите высказывания, содержащие 3 аргумента к делу (к пользе, авторитету, тщеславию), которые могут быть использованы для реализации интенции убеждения в приобретении туристской услуги, поддержании проекта. Приведите высказывания, содержащие 3 аргумента к делу (к силе, авторитету), которые могут быть использованы для реализации интенции сообщения о сокращении персонала. Приведите высказывания, содержащие 3 аргумента к делу (к пользе, авторитету, тщеславию), которые могут быть использованы для реализации интенции убеждения в предоставлении компании кредита финансовой структурой. Приведите высказывания, содержащие 3 аргумента к делу (к пользе, к авторитету, к тщеславию), которые могут быть использованы для реализации интенции просьбы отсрочки платежа за поставленное сырье, оборудование (предоставленные коммунальные и энергетические услуги и	Лекция с элементами фронтального опроса	2

	т.д.) Допишите фрагмент сценария, раскрывающего речевое поведение специалиста, работающего в сфере туризма и гостеприимства. Проанализируйте речевые тактики, используемые специалистом при общении с клиентом.		
15.	Тема 15. Межкультурные коммуникации Разработайте рекомендации для специалистов-участников переговоров с представителями немецкой (французской, испанской, итальянской, английской, японской, китайской, арабской) компании. В рекомендациях опишите особенности делового общения партнеров по туристическому бизнесу и укажите, насколько велик культурный разрыв между двумя сторонами, какой механизм существует для преодоления тупиковых ситуаций, какие речевые и психологические тактики наиболее уместны, как считывать информацию о собеседнике по невербалике, в какой степени допустимы неформальные факторы, например, можно ли использовать в разговоре шутки и т.д.	Деловая игра	2
16.	Тема 16. Деловая переписка на русском и английском языках 1. Разработайте текст инструкции для молодого сотрудника по составлению делового письма, начните каждое инструктивное указание с глагола действия (в уважительной форме). Цель — помочь избежать часто встречающихся ошибок при ведении деловой корреспонденции. 2. Составьте текст делового письма с учетом требований к структуре делового письма на английском языке (задание выполняется на русском языке), текст и адресат могут быть произвольными. 3. Составьте текст мотивационного письма. Тема письма — ваше желание участвовать в программе академической мобильности в Норвержском Телемаркском университетском колледже.	Лекция	2
17.	Тема 17. Деловое общение в коллективе Охарактеризуйте типы конфликтов, возникающие в деловых коммуникациях в индустрии туризма и гостеприимства. Назовите и охарактеризуйте известные вам сигналы конфликтов. Назовите и охарактеризуйте этапы развития конфликта.	Деловая игра	2

18.	Тема 18. Технологии делового общения в рабочей группе Опишите основные признаки рабочей команды Опишите и объясните логику этапов процесса командообразования. Охарактеризуйте факторы, учет которых необходим для проведения эффективного совещания. Обоснуйте набор командных ролей, предложенный Белбиным.	Деловая игра	2
19.	Тема 19. Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства Классические стили руководства	Лекция-беседа	2
20.	Тема 20. Модели руководства Четыре стиля руководства	Компьютерная симуляция	2
21.	Тема 21. Выбор стиля руководства Охарактеризуйте понятие стиля руководства. Что такое авторитарный стиль руководства? Какой стиль управления называют демократическим? Что такое либеральный и анархический стили руководства? Опишите систему ГРИД. В чем суть управленческой решетки? Какую практическую значимость имеют работы по классификации стилей управления.	Психологический тренинг	2
22.	Тема 22. Социальные взаимодействия в адаптивном туризме Охарактеризуйте клиентов, имеющих особые потребности в туристских услугах. Определите понятие «клиент с особыми потребностями в туристских услугах». Определите потребности туристских услуг лиц с ограничением жизнедеятельности.	Деловая игра	2
23.	Тема 23. Способы предупреждения и разрешения конфликтов В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.	Лекция с элементами фронтального опроса	2

	Основные стадии протекания конфликта. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характерен для вас? Что собой представляет карта конфликта? Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.		
24.	Тема 24. Деловой этикет Имидж Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека? Что означает «быть элегантным»? Что означает слово «этикет»? Сформулируйте основные принципы делового этикета. Почему по речи судят об общей культуре человека?	Лекция с элементами фронтального опроса	2
ИТОГО:			48

2.3. Наименование и краткое содержание лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

2.4. Наименование и краткое содержание практических (семинарских) занятий

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

2.5. Виды и содержание самостоятельной работы студента; формы контроля

Предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, психологические тренинги).

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Целью самостоятельной работы студентов является: получение знаний в области психологии делового общения на рынке туристских услуг, овладение знаниями в области организации обслуживания клиентов и обеспечения сбыта турпродукта, умение работать с литературой, выработка способности анализировать жалобы клиентов и предлагать возможные пути их урегулирования. Студент должен показать владение навыками самостоятельной работы, глубину знаний по той или иной теме, умение обобщать полученные из анализа литературы данные и делать правильные выводы.

№	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание; вид самостоятельной работы	Форма контроля	Зачетные единицы (часы)
1.	Тема 1. Содержание и формы делового общения.	Тестирование, реферат	6
2.	Тема 2. Пол, возраст, психологический тип в деловом общении.	устный опрос, реферат	4
3.	Тема 3. Способы формирования позитивного первого впечатления.	устный опрос, доклад	6
4.	Тема 4. Собеседование при приеме на работу: как подготовиться.	Тестирование, реферат	4
5.	Тема 5. Психологические подтексты деловых бумаг.		4

6.	Тема 6. Твой партнер и формы воздействия на него.	устный опрос, доклад	4
7.	Тема 7. Общие правила делового этикета.	устный опрос	4
8.	Тема 8. Речевое общение: стратегия поведения и маленькие хитрости.	устный опрос, доклад	4
9.	Тема 9. Невербальные знаки: возможность понимания и использования.	устный опрос	5
10.	Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловом общении.	устный опрос, реферат	5
ИТОГО:			46

3.ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

По данной дисциплине в учебном плане предусмотрен экзамен.

Вопросы к экзамену

1. Объект и методы исследования курса «Психология делового общения».
2. Основные понятия. Категории психологии делового общения.
3. Психология мотивации в туризме.
4. Понятие о потребности. Потребности и мотивы.
5. Туристская группа как разновидность малой группы.
6. Классификация социальных групп.
7. Психология коллектива
8. Психология общения в туристской группе. Функции и виды общения.
9. Воздействие. Виды воздействия в группе.
10. Понятие о конфликте. Виды конфликта.
11. Динамика конфликта. Конфликты в туристской группе и пути их разрешения
12. Цели, задачи, содержание психологии управления.
13. Психология руководителей туристского предприятия.
14. Теория организации. Основные подходы к управлению организацией.
15. Управленческий аппарат в туризме, его взаимоотношения с предприятиями.
16. Функции управления
17. Функции управления
18. Психология мотивов в рекламе туристских товаров и услуг.
19. Психотехнология рекламных средств.
20. Психологическая эффективность рекламы туристских товаров и услуг
21. Роль современных психологических подходов в рекламе

Аттестационная работа №1.

1. Содержание и формы делового общения.
2. Пол, возраст, психологический тип в деловом общении.
3. Способы формирования позитивного первого впечатления.
4. Собеседование при приеме на работу: как подготовиться.
5. Психологические подтексты деловых бумаг.
6. Твой партнер и формы воздействия на него.

Аттестационная работа №2.

1. Общие правила делового этикета.
2. Речевое общение: стратегия поведения и маленькие хитрости.
3. Невербальные знаки: возможность понимания и использования.
4. Проблема совместимости и деловые конфликты.
5. Психология лидерства.

Темы рефератов

Требования: выберите 2-3 темы из предложенных (см. ниже). Объем реферата - не менее 30 стр.; шрифт 14; 1,5 интервал. Титульный лист стандартный. Распечатываете на одной стороне листа. Сшивать не надо, просто положите в файл и приносите на экзамен.

Стандартный вариант структуры реферата:

- Титульный лист
- Оглавление (с номерами страниц)
- Введение
- 1 глава
- 2 глава
- Выводы
- Список литературы

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Психологические аспекты переговорного процесса.
4. Публичное выступление.
5. Культура речи делового человека.
6. Невербальные особенности в процессе делового общения.
7. Культура спора.
8. Конфликты и конфликтные ситуации.
9. Стрессы и стрессовые ситуации.
10. Этика деловых отношений.
11. Деловой этикет.
12. Проблемы виртуального общения.
13. Имидж делового человека.
14. Документационное обеспечение делового общения.
15. Трансакционный анализ Э. Берна.
16. Правила телефонного разговора.
17. Проведение совещаний.
18. Национальные стили деловых переговоров.
19. Кинесические (жесты, позы, мимика) особенности общения.

20. Проксемические особенности общения.
21. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
22. Общие правила оформления документов.
23. Общие принципы работы с документами: составление, согласование, визирование, подтверждение и подписание, регистрация, контроль исполнения, подготовка к передаче в архив и архивное хранение.
24. Культура оформления документа: использование нормированного, делового языка, доступность, логичность, ясность и точность изложения содержания.
25. Служебная переписка.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Тематика курсовых работ

Курсовая работа по дисциплине «Психология делового общения» не предусмотрена.

Примеры тестов для промежуточного контроля знаний

1. Какие типы гостей существуют?
2. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник-сотрудник»?
3. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник-гость»?
4. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник-менеджер»?

Тест: Стилъ делового общения

Чтобы жить в обществе, совсем не обязательно обладать всеми теми способностями, которые вырабатывают в себе дипломаты. Но если Вы все же обладаете секретами умелого ведения бесед, это сильно облегчает отношения с окружающими и помогает лучше достигать своих целей даже в условиях конкуренции. Предлагаемый ниже тест и призван помочь разобраться, одарены ли Вы такой способностью или Вам надо срочно приложить усилия, чтобы овладеть хотя бы минимумом дипломатических навыков.

На каждый вопрос необходимо выбрать один вариант ответа.

1. Во время переговоров на чем Вы настаиваете?
 - а) на соглашении;
 - б) на своем решении;
 - в) на использовании объективных критериев при выборе решения.
2. Стремитесь ли Вы во время переговоров к единственному решению?
 - а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для друзей;
 - б) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для себя;
 - в) предоставляю множество вариантов на выбор.
3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?
 - а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
 - б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;

в) продумываю возможность взаимной выгоды.

4. При проведении переговоров намечаете ли Вы «нижнюю границу» – то есть результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?

а) открываю свою «нижнюю границу»;

б) скрываю свою «нижнюю границу»;

в) не устанавливаю «нижнюю границу».

5. Во время переговоров Вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?

а) прибегая к угрозам;

б) изучаю интересы сторон;

в) выдвигаю предложения.

6. Во время переговоров меняете ли Вы свои позиции?

а) легко меняю позиции;

б) твердо придерживаюсь намеченных направлений;

в) сосредоточиваюсь на выгодах, а не на позициях.

7. Во время переговоров доверяете ли Вы их участникам?

а) да;

б) нет;

в) действую независимо от доверия или недоверия.

8. Требовательно ли Вы относитесь к участникам переговоров и решениям?

а) да;

б) нет;

в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.

9. Ради сохранения отношений идете ли Вы на уступки в ходе переговоров?

а) уступаю ради сохранения отношений;

б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;

в) отдаляю спор между людьми от решения задачи переговоров.

- Если у Вас преобладают ответы «а», Ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель – соглашение.

- Если у Вас больше ответов на «б», Ваш стиль – жесткость, давление. Цель – только победа.
- Если больше ответов «в», Ваш стиль – сотрудничество. Цель – разумное решение, полученное быстро и в полном согласии.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины осуществляется в учебном кабинете «Коммуникативных тренингов».

3.2 Оборудование учебного кабинета

№ п/п	Наименование	Количество (шт)
1.	Компьютер преподавателя	1
2.	Комплект дисков программного обеспечения дисциплины	15
3.	Доска меловая	1
4.	Плакаты «Что такое характер?»	1
5.	Стенд «Коммуникативные конфликты и их последствия», «Язык жестов в коммуникации»	2

3.3 Технические средства обучения

1.	Рабочие программы учебных дисциплин	1
2.	Учебная литература (ЭБС)	Согласно списку ЭБС
3.	Учебно-методическая литература	15
4.	Справочная литература	
5.	Программно-методическое обеспечение Microsoft Office	8

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

1.1.1 Основная литература:

1. Интернет-психология / А.Е. Баранов. - М.: ИЦ РИОР, 2012. - 264 с.: 84x108 1/32. - (Практическая психология). (переплет) ISBN 978-5-369-01000-6
2. Дифференциальная психофизиология и психология: ключевые идеи: Монография / Т.Ф. Базылевич. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 340 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль; Психология). (переплет) ISBN 978-5-16-006327-0, 500 экз.
3. Социальная психология общения : монография / под общ. ред. А.Л. Свенцицкого. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 256 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/21151.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. — 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 295 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).
5. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2
6. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-8199-0374-2
7. Социальная психология в схемах и комментариях: Учебное пособие / В.Г. Крысько. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 227 с.: 60x90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9558-0445-3, 500 экз.

4.4.2.Дополнительная литература:

1. Социальная психология/Платонов Ю.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 352 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011147-6
2. Организационная психология: Учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 429 с.: 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006052-1
3. Психология и педагогика: Учебник / А.И. Кравченко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 352 с.: 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006870-1
4. Психология гуманитарного познания: монография-М.:НИЦ ИНФРА-М,2016.- (Научная мысль)(Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011808-6
5. Межкультурная коммуникация/Садохина А.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 288 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-16-104204-5 (online)
6. Социальное пространство имиджа: Монография / Кошлякова М.О. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 152 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-16-006408-6
7. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3

4.1.3. Методическая литература:

1. Маркарян К.В. Курс лекций по дисциплине "Психология делового общения" Учебное пособие (для студентов и слушателей ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ»). Пятигорск: ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ», 2017. -133с.
2. Маркарян К.В. Учебное пособие «Темы для самостоятельного изучения» (для студентов и слушателей ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ»). Пятигорск: ЧПОУ «Колледж гостиничной индустрии и туризма на КМВ», 2017.-109с.

4.1.4. Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru>- Электронная библиотека.
- 2.<http://www.aup.ru/books/m161/9.htm> - Скаженик Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.
- 3.<http://www.cfin.ru/press/management/2000-5/03.shtml> - Тренев Н.Н. Основы делового общения. (Журнал "Маркетинг в России и за рубежом").
- 4.http://www.delasuper.ru/view_post.php?id=200 - Деловое общение по телефону.
- 5.http://azps.ru/tests/tests_communicativ.html - Тест В.Ф. Ряховского на коммуникативность.
- 6.<http://www.bmconsult.ru/library/publications/element.php?ID=198>–Тест «Самооценка конфликтности»
- 7.Институт экзистенциальной психологии и жизнетворчества -HPSY.RU.
- 8.Библиотека Фонда содействия развитию психической культуры PSYLIB. RU.
- 9.Библиотека www.koob.ru.
- 10.http://www.gaudeamus.omskcity.com/PDF_library_economic_plus_10.html
- 11.Программное обеспечение и Интернет-ресурсы
- 12.http://yurpsy.by.ru/internet/index_internet.html - Психология в Интернете (здесь перечислены все основные сайты по психологии).
- 13.<http://psylib.org.ru/> - Электронная библиотека по психологии.
- 14.<http://www.koob.ru/> - Электронная библиотека

4.2. Программное обеспечение:

Операционная система Windows XP

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Перечень подтверждаемых компетенций
умения: ☐ 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. знания: ☐ целей, функций, видов и уровней общения, ☐ ролей и ролевых ожиданий в общении, ☐ специфики делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта, ☐ норм и правил профессионального поведения и этикета, ☐ механизмов взаимопонимания в общении, ☐ техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения, ☐ этических принципов общения, ☐ влияний индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения, ☐ источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов, ☐ закономерностей формирования и развития команды.	собеседование; письменный опрос; тестирование.	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 3.4 ПК 4.1 ПК 4.2

Темы докладов

1. Классификация психотипов личности в деловом общении.
2. Конфликты с клиентами в турфирмах, поведение в конфликте.
3. Внутриорганизационные конфликты в турфирме, профилактика и разрешение.
4. Переговоры в конфликтных ситуациях.
5. Механизмы воздействия в процессе общения
6. Способы убеждения и аргументирования на примере работы с клиентом турфирмы.
7. Сравнительная характеристика средств общения.
8. Стратегии поведения в конфликте.
9. Типы и функции вопросов в деловом общении.
10. Управление вниманием в процессе делового общения (привлечение, удержание, переключение).
11. Формирование первого впечатления в процессе делового общения.
12. Общая характеристика форм делового общения.
13. Явление стереотипизации в деловом общении, его позитивное и негативное влияние
14. Понятие манипуляции. Защита от манипуляций в деловом общении
15. Понятие манипуляции. Применение манипуляций в деловом общении на примере работы с клиентом турфирмы
16. Понятия конформизм и неконформизм, их роль в работе с клиентом.
17. Эмоциональный интеллект в деловом общении
18. Коммуникативная компетентность сотрудника индустрии туризма
19. Характеристика понятия «общение» и его структура.
20. Характеристика этапов процесса обмена информацией
21. Роль социального статуса и социальной роли в деловом общении
22. Социальный контроль в организации туризма
23. Правила этикета в деловом общении.