

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный педагогический университет»  
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
проректор по образовательной и  
международной деятельности

\_\_\_\_\_ С.П. Волохов

**Психология делового общения в туризме**  
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Психологии**  
Учебный план zТуризм43.03.02\_2022.plx  
43.03.02 Туризм  
Квалификация **Бакалавр**  
Форма обучения **заочная**  
Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах:
в том числе:		экзамены 2
аудиторные занятия	8	
самостоятельная работа	89	
часов на контроль	9	

Программу составил(и):

кандпсихн, доцент, О.Б.Дарвиш \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

### **Психология делового общения в туризме**

разработана на основании ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана 43.03.02 Туризм (Уровень: бакалавриат; квалификация: бакалавр), утвержденного Учёным советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от 25.04.2022, протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

### **Психологии**

Протокол № 6 от 25.01.2022 20:00:00 г.

Срок действия программы: 2022-2027 уч.г.

Зав. кафедрой Обласова Ольга Владимировна

### **Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Вид занятий				
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Контроль самостоятельной работы	2	2	2	2
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	89	89	89	89
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	108	108	108	108

<b>1.1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
1.1.1	Целью изучения дисциплины является освоение теоретических основ психологии общения в туризме как системно-интегративной деятельности, овладение элементами психотехники, навыками эмоционально-волевой регуляции и самосовершенствования в искусстве коммуникативной самоорганизации.
<b>1.2. ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
1.2.1	- раскрыть роль делового общения в психологическом онтогенетическом развитии чело-века;
1.2.2	- овладение категориальным аппаратом психологии делового общения в туризме;
1.2.3	- получить представление о основных видах делового общения и их особенностях;
1.2.4	- сформировать умения использования различных техник и приемов делового общения в туризме;
1.2.5	- повысить теоретическую и практическую коммуникативную подготовку студентов.

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	История туризма
2.1.2	Информационно-коммуникативные и гистехнологии в туризме
2.1.3	Организация туристской деятельности
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Организация анимационно-досуговой деятельности
2.2.2	Производственная практика: исследовательская практика
2.2.3	Менеджмент в туризме

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>УК-6.1:</b>	<b>применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы</b>
<b>УК-6.2:</b>	<b>понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</b>
<b>УК-6.3:</b>	<b>реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</b>
<b>УК-6.4:</b>	<b>критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата</b>
<b>УК-6.5:</b>	<b>демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</b>
<b>УК-5.1:</b>	<b>находит и использует необходимую для саморазвития информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</b>
<b>УК-5.2:</b>	<b>демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения</b>
<b>УК-5.3:</b>	<b>умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</b>

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	- знает о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы
3.1.2	- знает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
3.1.3	- знает необходимую для саморазвития информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>

3.2.1	- умеет проявлять интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков
3.2.2	- умеет критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата
3.2.3	- умеет демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	- навыками реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
3.3.2	- навыками недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	<b>Раздел 1.</b>				
1.1	Психология делового общения: психологическая структура и функции общения /Лек/	2	2	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.2	Психология делового общения: психологическая структура и функции общения /Пр/	2	2	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.3	Психология делового общения: психологическая структура и функции общения /Ср/	2	10	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.4	Общение как психологический феномен.Перцептивная, коммуникативная и ин-терактивная сторона общения. /Лек/	2	2	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.5	Общение как психологический феномен.Перцептивная, коммуникативная и ин-терактивная сторона общения. /Пр/	2	2	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.6	Общение как психологический феномен.Перцептивная, коммуникативная и ин-терактивная сторона общения. /Ср/	2	5	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.7	Характеристика и содержание общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная сторона общения /Лек/	2	0	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2

1.8	Характеристика и содержание общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная сторона общения /Пр/	2	0	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.9	Характеристика и содержание общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная сторона общения /Ср/	2	10	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.10	Проблема социальной перцепции и взаимопонимания. Психологическая структура восприятия человека человеком /Лек/	2	0	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.11	Проблема социальной перцепции и взаимопонимания. Психологическая структура восприятия человека человеком /Пр/	2	0	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.12	Проблема социальной перцепции и взаимопонимания. Психологическая структура восприятия человека человеком /Ср/	2	10	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.13	Невербальные средства общения. Основные средства делового общения. Классификация невербальных средств общения /Лек/	2	0	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.14	Невербальные средства общения. Основные средства делового общения. Классификация невербальных средств общения /Пр/	2	0	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.15	Невербальные средства общения. Основные средства делового общения. Классификация невербальных средств общения /Ср/	2	10	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.16	Факторы, влияющие на убедительность речи: психологические; культура речи. Монолог. Диалог. Умение слушать собеседника. Общение с трудными людьми /Лек/	2	0	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.17	Факторы, влияющие на убедительность речи: психологические; культура речи. Монолог. Диалог. Умение слушать собеседника. Общение с трудными людьми /Пр/	2	0	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.18	Факторы, влияющие на убедительность речи: психологические; культура речи. Монолог. Диалог. Умение слушать собеседника. Общение с трудными людьми /Ср/	2	10	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2

1.19	Формы деловой коммуникации. Деловое совещание. Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты, спор и т.д. Психологические аспекты деловых переговоров /Лек/	2	0	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.20	Формы деловой коммуникации. Деловое совещание. Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты, спор и т.д. Психологические аспекты деловых переговоров /Пр/	2	0	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.21	Формы деловой коммуникации. Деловое совещание. Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты, спор и т.д. Психологические аспекты деловых переговоров /Ср/	2	10	УК-5.1 УК-5.2 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.22	Конфликт в деловом общении : источники,стадии, структура, типология. Психологическая характеристика конфликтного поведения в деловом общении /Лек/	2	0	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.23	Конфликт в деловом общении : источники,стадии, структура, типология. Психологическая характеристика конфликтного поведения в деловом общении /Пр/	2	0	УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.24	Конфликт в деловом общении : источники,стадии, структура, типология. Психологическая характеристика конфликтного поведения в деловом общении /Ср/	2	10	УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.25	Стили коммуникативной стратегии: информационный, наступательный, ультимативный, интегративный. Конфликт в деловом общении : источники,стадии, структура, типология. Психологическая характеристика конфликтного поведения в деловом общении. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Методы позитивного разрешения конфликтов с деловыми партнерами /Лек/	2	0	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.2 УК-6.3 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2

1.26	Стили коммуникативной стратегии: информационный, наступательный, ультимативный, интегративный. Конфликт в деловом общении : источники,стадии, структура, типология. Психологическая характеристика конфликтного поведения в деловом общении. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Методы позитивного разрешения конфликтов с деловыми партнерами /Пр/	2	0	УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.27	Стили коммуникативной стратегии: информационный, наступательный, ультимативный, интегративный. Конфликт в деловом общении : источники,стадии, структура, типология. Психологическая характеристика конфликтного поведения в деловом общении. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Методы позитивного разрешения конфликтов с деловыми партнерами /Ср/	2	14	УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.28	/Экзамен/	2	9	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-6.4 УК-6.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Перечень индикаторов достижения компетенций, форм контроля и оценочных средств

УК-6.1: применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы  
 Знает: о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы  
 Умеет: применять знания о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы  
 Владеет: своими ресурсами и их пределами (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы  
 Формы контроля и оценочные средства: вопросы для устного опроса (в контексте семинарских занятий); вопросы для самоконтроля; тестовые задания; терминологический диктант; проектное задание ;контрольная работа вопросы для зачета.

УК-6.2: понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда  
 Знает: важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда  
 Умеет: планировать перспективные цели собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда  
 Владеет: планированием перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда  
 Формы контроля и оценочные средства: вопросы для устного опроса (в контексте семинарских занятий); вопросы для самоконтроля; тестовые задания; терминологический диктант; проектное задание ;контрольная работа вопросы для зачета.

УК-6.3: реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда  
 Знает: намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда  
 Умеет: реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

Владеет: намеченными целями деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда  
 Формы контроля и оценочные средства: вопросы для устного опроса (в контексте семинарских занятий); вопросы для самоконтроля; тестовые задания; терминологический диктант; проектное задание ;контрольная работа вопросы для зачета.  
 УК-6.4: критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата  
 Знает: эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата  
 Умеет: критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата  
 Владеет: эффективностью использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата  
 Формы контроля и оценочные средства: вопросы для устного опроса (в контексте семинарских занятий); вопросы для самоконтроля; тестовые задания; терминологический диктант; проектное задание ;контрольная работа вопросы для зачета.  
 УК-6.5: демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков  
 Знает: интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков  
 Умеет: демонстрировать интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков  
 Владеет: демонстрацией интереса к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков  
 Формы контроля и оценочные средства: вопросы для устного опроса (в контексте семинарских занятий); вопросы для самоконтроля; тестовые задания; терминологический диктант; проектное задание ;контрольная работа вопросы для зачета.  
 УК-5.1: находит и использует необходимую для саморазвития информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп  
 Знает: информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп  
 Умеет: находить и использовать необходимую для саморазвития информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп  
 Владеет: необходимой для саморазвития информацией о культурных особенностях и традициях различных социальных групп  
 Формы контроля и оценочные средства: вопросы для устного опроса (в контексте семинарских занятий); вопросы для самоконтроля; тестовые задания; терминологический диктант; проектное задание ;контрольная работа вопросы для зачета.  
 УК-5.2: демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения  
 Знает: как демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения  
 Умеет: демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения  
 Владеет: уважительным отношением к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения  
 Формы контроля и оценочные средства: вопросы для устного опроса (в контексте семинарских занятий); вопросы для самоконтроля; тестовые задания; терминологический диктант; проектное задание ;контрольная работа вопросы для зачета.  
 УК-5.3: умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции  
 Знает: недискриминационные и конструктивные способы взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции  
 Умеет: недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции  
 Владеет: недискриминационными и конструктивными способами взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции  
 Формы контроля и оценочные средства: вопросы для устного опроса (в контексте семинарских занятий); вопросы для самоконтроля; тестовые задания; терминологический диктант; проектное задание ;контрольная работа вопросы для зачета.

## 5.2. Технологическая карта достижения индикаторов

Семестр

УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и

философском контекстах			
УК-5 Лекционные занятия	Вопросы для самоконтроля	10	
УК-5 Семинарские занятия	Вопросы для устного опроса	20	
УК-5 Контрольный срез	Тестовый контроль знаний	15	
УК-6 Терминологический диктант		15	
УК-6 Самостоятельная работа	К/р	15	
УК-6 Проектное задание		15	
УК-6 Зачет	Вопросы для зачета	10	
Всего		100	

### 5.3. Формы контроля и оценочные средства

<p>3.1. Вопросы для устного опроса (в рамках семинарского занятия):          Тема Психология делового общения: психологическая структура и функции общения</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общение как предмет изучения.</li> <li>2. Определение понятия «общение».</li> <li>3. Его структура и средства общения.</li> <li>4. Функции делового общения</li> </ol> <p>Тема Общение как психологический феномен. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная сторона общения.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общение как психологический феномен</li> <li>2. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная сторона общения. Сущность</li> <li>3. Содержание делового общения. Цель делового общения.</li> <li>4. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.</li> </ol> <p>3.2. Примеры тестовых заданий          Тестовые задания          Выбрать к вопросу правильный ответ и отметить в карточке ответов.          Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. социологии;</li> <li>2. психологии;</li> <li>3. менеджмента;</li> <li>4. логики;</li> <li>5. всех выше перечисленных дисциплин.</li> </ol> <p>Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. устная речь;</li> <li>2. письменная речь</li> <li>3. устная и письменная речь;</li> <li>4. интонации голоса;</li> <li>5. грамотность.</li> </ol> <p>Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. жесты;</li> <li>2. позы;</li> <li>3. мимика;</li> <li>4. выражение лица;</li> <li>5. все перечисленные.</li> </ol> <p>Вопрос 4. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует ... .</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. оценка сообщения;</li> <li>2. интерпретация сообщения;</li> <li>3. обратная связь;</li> <li>4. выделение и понимание смысловой части;</li> <li>5. передача сообщения.</li> </ol> <p>Вопрос 5. Ключевая фаза общения – это ....</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. восприятие;</li> <li>2. выбор канала передачи сообщения;</li> <li>3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;</li> <li>4. выбор слов и грамматики;</li> <li>5. обратная связь.</li> </ol> <p>3.3. Примеры заданий контрольной работы          Студентам привести пример конфликтной ситуации возникший в общении в туристической деятельности. Разобрать конфликт по периодам и этапам. Представить стратегию и тактику решения этой конфликтной ситуации.</p> <p>3.4 Примерные вопросы для самоконтроля          Тема Психология делового общения: психологическая структура и функции общения</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие невербальные средства общения . Основные средства делового общения.</li> </ol>
---

2. Дать классификацию невербальных средств общения.

3. Общение с трудными людьми.

4. Факторы, влияющие на убедительность речи.

Тема Общение как психологический феномен. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная сторона общения.

1. Позиции и типы взаимодействия в туризме.

2. Определение, предмет и объект конфликта.

3. Классификация конфликтов. Основные периоды и этапы динамики конфликта.

4. Формулы конфликта. Стратегии и тактики поведения в конфликтном взаимодействии.

5. Управление конфликтом в туристической деятельности

3.5. Терминологический диктант

общение вербальная коммуникация невербальная коммуникация

барьер психологический кинесика такесика

проксемика конфликт фрустрация

конфликт межличностный конфликтогены компромисс

соперничество приспособление игнорирование

сотрудничество интеракция социальная установка (аттитюд)

социальный стереотип межличностная аттракция

3.6. Примеры проектного задания

Психодиагностика коммуникативных особенностей студента

Студент должен осуществить самодиагностику, выполнив все предложенные методики. К отчету должны быть приложены бланки с ответами, полученные количественные результаты и интерпретация всех используемых методик. В конце сделать вывод.

1. «Коммуникативные и организаторские склонности» В.В. Синявский, В.А. Федорошин (КОС)

2. Тест коммуникативных умений Михельсона

3. Тест «Умеете ли вы слушать?» (И. Атватер)

4. Опросник: Кто Вы в конфликте?

5. Тест «Предрасположены ли Вы к конфликтам»

3.7. Вопросы к зачету

1. Общение и общительность.

2. Постановки проблемы общения в трудах отечественных и зарубежных психологов.

3. Особенности невербального взаимодействия.

4. Эмпатия в общении и ее роль.

5. Монолог, диалог. Особенности речи и ее влияние при взаимодействии.

6. Этапы общения как процесса взаимодействия: характеристики и психологические особенности.

7. Техники развития коммуникативных навыков.

8. Пути оптимизации общения.

9. Механизмы регуляции поведения человека в процессе общения.

10. Психология делового общения.

11. Пути формирования культуры общения.

12. Роль психодинамики личности во взаимодействии внутренней психической структуры с внешней социальной средой.

13. Структура психики по З.Фрейд.

14. Сублимация, проекция и рационализация. Их значение для делового общения.

15. Особенности поведения личности с различными типами характера.

16. Общение: основные виды, субъекты и цели.

17. Деловое общение. Основные составляющие процесса общения.

Основные цели общения. Сущность делового общения.

18. Классификация функций делового общения.

19. Особенности восприятия собеседника. Социальный стереотип.

20. Невербальные и вербальные средства общения. Этапы общения.

21. Кинестетические средства общения.

22. Просодические и экстралингвистические средства общения.

23. Экстралингвистическая система. Влияние скоростной речи.

24. Такесические средства общения.

25. Разновидность вопросов, используемых при ведении диалога

26. Общение: основные виды, субъекты и цели.

27. Виды общения.

28. Функции делового общения. Классификация функций делового общения.

29. Типы взаимоотношений в системе «руководитель - подчиненный».

30. Основы лидерства. Роль руководителя. Основные принципы делового общения

#### 5.4. Оценка результатов обучения в соответствии с индикаторами достижения компетенций

УК-6.1: применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы

УК-6.2: понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

УК-6.3: реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда

УК-6.4: критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата

УК-6.5: демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков

УК-5.1: находит и использует необходимую для саморазвития информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп

УК-5.2: демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения

УК-5.3: умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

Неудовл.: не достигнут\*

Удовл. Пороговый уровень: осуществляет взаимодействие с членами команды используя ограниченный набор методов и приемов вербального и невербального общения. Частично оценивает личностные ресурсы по достижению целей саморазвития и управления своим временем на основе принципов образования. Испытывает затруднения при отборе психолого-педагогических технологий (в том числе инклюзивных) и применении их в профессиональной деятельности с учетом различного контингента обучающихся. Знает, но испытывает затруднения в применении специальные технологии и методов, позволяющих проводить индивидуализацию обучения, развития, воспитания, формировать систему регуляции поведения и деятельности обучающихся. Взаимодействует с родителями (законными представителями) обучающихся и другими специалистами с учетом требований нормативно-правовых актов в сфере образования и индивидуальной ситуации обучения, воспитания, развития обучающегося, но испытывает затруднения. Применяет методы анализа педагогической ситуации, профессиональной рефлексии на основе специальных научных знаний, в том числе в предметной области, однако при этом допускает грубые ошибки. Частично проектирует и осуществляет учебно-воспитательный процесс с опорой на знания предметной области, психолого-педагогические знания и научно-обоснованные закономерности организации образовательного процесса.

Хорошо. Базовый уровень: осуществляет взаимодействие с членами команды, но, не всегда точно умеет использовать имеющиеся знания с учетом индивидуальных особенностей партнеров и выполняемых ими ролей. Оценивает личностные ресурсы по достижению целей саморазвития и управления своим временем на основе принципов образования, но допускает некоторые ошибки. Использует ограниченный набор психолого-педагогических технологий (в том числе инклюзивных) в профессиональной деятельности с учетом различного контингента обучающихся. Выборочно применяет специальные технологии и методы, позволяющие проводить индивидуализацию обучения, развития, воспитания, формировать систему регуляции поведения и деятельности обучающихся. Избирательно взаимодействует с родителями (законными представителями) обучающихся и другими специалистами с учетом требований нормативно-правовых актов в сфере образования и индивидуальной ситуации обучения, воспитания, развития обучающегося. Применяет методы анализа педагогической ситуации, профессиональной рефлексии на основе специальных научных знаний, в том числе в предметной области, но допускает некоторые ошибки. Проектирует и осуществляет учебно-воспитательный процесс с опорой на знания предметной области, психолого-педагогические знания и научно-обоснованные закономерности организации образовательного процесса, но допускает некоторые ошибки в теории и практике.

Отлично. Высокий уровень: осуществляет взаимодействие с членами команды с учетом их индивидуальных особенностей и выполняемых ими ролей, выбирает и реализовывает формы, методы и средства эффективного взаимодействия в команде, предвидит результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий, проявляет свои лидерские качества. Оценивает личностные ресурсы по достижению целей саморазвития и управления своим временем на основе принципов образования. Осуществляет оптимальный выбор психолого-педагогических технологий (в том числе инклюзивных) и применяет их в профессиональной деятельности с учетом различного контингента обучающихся. Целенаправленно и эффективно применяет специальные технологии и методы, позволяющие проводить индивидуализацию обучения, развития, воспитания, формировать систему регуляции поведения и деятельности обучающихся. Уверенно взаимодействует с родителями (законными представителями) обучающихся и другими специалистами с учетом требований нормативно-правовых актов в сфере образования и индивидуальной ситуации обучения, воспитания, развития обучающегося. Применяет методы анализа педагогической ситуации, профессиональной рефлексии на основе специальных научных знаний, в том числе в предметной области, на высоком уровне. Безошибочно проектирует и осуществляет учебно-воспитательный процесс с опорой на знания предметной области, психолого-педагогические знания и научно-обоснованные закономерности организации образовательного процесса.

<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>			
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>			
<b>6.1.1. Основная литература</b>			
	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л1.1	М. Е. Виговская, А. В. Лисевич	Психология делового общения: учебное пособие для бакалавров — Москва : Дашков и К, 2021 — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/102278.html">https://www.iprbookshop.ru/102278.html</a>	9999
Л1.2	Б. В. Макаров, А. В. Непогода	Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие — Саратов : Вузовское образование, 2019 — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/79820.html">http://www.iprbookshop.ru/79820.html</a>	9999
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>			
	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л2.1	Н. И. Леонов ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт ; [гл. ред. Д. И. Фельдштейн]	Психология делового общения: учебное пособие — М. : МПСИ ; Воронеж : МОДЭК, 2010	25
Л2.2	Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под ред. Г. В. Бороздиной	Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям — Москва : Юрайт, 2012	15
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>			
Э1	Психология		
Э2	Журнал Психология		
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>			
6.3.1.1	Пакет Microsoft Office		
6.3.1.2	Пакет LibreOffice		
6.3.1.3	Пакет OpenOffice.org		
6.3.1.4	Интернет браузер		
6.3.1.5	Операционная система семейства Windows		
6.3.1.6	Медиа проигрыватель		
6.3.1.7	Программа 7zip		
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>			
6.3.2.1	МЭБ. Межвузовская электронная библиотека / Новосибирский государственный педагогический университет		
6.3.2.2	Электронная библиотека НПБ / Алтайский государственный педагогический университет, Научно-педагогическая библиотека		
6.3.2.3	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека		
6.3.2.4	Гарант: информационное-правовое обеспечение		

<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
7.1	1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.2	2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<p>Программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС +++3</p> <p>Данная дисциплина входит в психолого-педагогический модуль и является необходимой для формирования общепрофессиональных компетенций.</p> <p>Компетентностные задачи, решаемые данной дисциплиной, предполагают широкое использование современных образовательных технологий, направленных на активизацию потенциалов студентов, формирование готовности к творческой педагогической деятельности, способности использовать психологические знания для оптимизации предметно-практической и профессиональной деятельности, обеспечивающие эффективность их учебной деятельности,</p>	

самостоятельность и познавательный интерес.

Основным результатом освоения дисциплины является понимание выпускником реальных учебных ситуаций и осознанное, целенаправленное применение психологических знаний в различных педагогических условиях для решения профессиональных задач.

Основные этапы работы студента по изучаемой дисциплине:

1. Предварительная ориентировка в подлежащем изучению учебном материале по программе.
2. Ознакомление с рекомендованной учебной литературой.
3. Конспектирование лекций, а также выполнение других видов учебной работы.
4. Планирование самостоятельной работы.
5. Углубленное чтение и конспектирование основной и дополнительной литературы.
6. Обобщение и систематизация информации, почерпнутой из лекций и прочитанной литературы.
7. Выполнение контрольных точек и других видов работ.
8. Заключительное повторение материала при подготовке к сдаче зачета, экзамена.

Рекомендации по работе с учебным материалом:

1. Осознавайте наличный уровень полученных вами знаний.
2. Понимание теоретических принципов легко возмещает незнание некоторых факторов.
3. В ситуации непонимания нужно выявить тот первичный уровень и факторы непонимания, которые стали препятствием понимания последующего.
4. Задавайте сами себе вопросы и пытайтесь ответить на них.
5. Чтобы лучше и быстрее понимать, нужно сознательно и целенаправленно работать над расширением своего словарного запаса, над уточнением значений используемых терминов и содержания понятий.
6. Более быстрому и безошибочному усвоению нового термина, понятия помогает написание, проговаривание, синонимичная замена и другие приемы усвоения знаний.

Рекомендации по работе на лекции и с лекционным материалом:

1. Основная задача на лекции – осмысление излагаемого в ней материала. Для этого необходимо слушать лекцию с самого начала, не упуская общих, ориентирующих в материале рассуждений и установок лектора.
2. Ведение записей на лекции важно и полезно для лучшего осмысливания материала, для сохранения информации, с целью ее дальнейшего использования.
3. Для облегчения записи рекомендуется применять сокращения повторяющихся терминов или хорошо известных понятий.
4. Структура записи должна отражать структуру содержания материала.

Рекомендации по подготовке к семинарскому занятию: осуществлять подготовку к обсуждению вопросов практических занятий, используя список основной и дополнительной литературы, в которой можно найти ответы на поставленные вопросы; обращать внимание на категории, которыми оперируют авторы; выписывать основные понятия и систематизировать их в словаре; разрабатывать блок-схему, в которой найдут отражение все изучаемые вопросы темы. Самостоятельная работа предполагает изучение рекомендуемой литературы, работа с библиотечными фондами и электронными источниками информации, имеющих научно-практическую значимость, новизну, актуальность, делая выводы, заключения, высказывая практические замечания, выдвигая различные положения, что позволяет глубже понимать вопросы курса.

Для подготовки к семинарским занятиям и выполнения контрольных точек предлагается внимательно ознакомиться с фондом оценочных средств по дисциплине. Специальная самостоятельная работа студентов, обязательная для выполнения при изучении дисциплины, представлена в разделе «Технологическая карта дисциплины».

Методические рекомендации по выполнению конкретного вида самостоятельной работы размещены в технологической карте:

- алгоритм выполнения;
- описание ресурсов, необходимых для решения;
- критерии оценивания задания.

Рекомендации по работе с литературой:

1. Если возникли затруднения при разыскивании материала, по какому-либо конкретному вопросу, следует обратиться к предметному указателю, напечатанному, как правило, в конце каждого литературного источника.
2. Предметный указатель – это алфавитный список основных научных понятий (терминов), содержание которых раскрыто в книге, рядом с термином стоят числа, обозначающие номера страниц, на которых изложен материал, относящийся к данному понятию.
3. При систематизации материала по теме важно сравнивать определения основных понятий, даваемые разными авторами. Сравнение необходимо для того, чтобы выбрать наиболее краткое и точное определение, а также для выделения основных признаков научного понятия, на которое обращают внимание различные авторы.

Рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации:

1. Стремитесь к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета у вас не оставалось непонятных вопросов.
2. Строго следите за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов.
3. Не бойтесь дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь вам или сэкономить время.
4. Прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.
5. К аттестации необходимо готовиться на протяжении всего учебного семестра, выполняя все требования преподавателя.

Рекомендации для обучающихся с ОВЗ.

Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного

обучающегося.

При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты проведения занятий:

- проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения.
- выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки;
- применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем;
- дистанционную форму индивидуальных консультаций, выполнения заданий на базе платформы «Moodle».

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподаватели, в соответствии с потребностями студента, отмеченными в ан-кете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Форма проведения текущей аттестации для студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на зачете или экзамене, выполнения задания по самостоятельной работе.

Студент с ограниченными возможностями здоровья обязан:

- выполнять требования образовательных программ, предъявляемые к степени овладения соответствующими знаниями;
- самостоятельно сообщить в соответствующее подразделение по работе со студентами с ОВЗ о наличии у него подтвержденной в установленном порядке ограниченных возможностей здоровья, жизнедеятельности и трудоспособности (инвалидности) необходимости создания для него специальных условий.