

**Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"**

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

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

Учебный план	43.02.10_ЗФО 11 кл. Туризм		
Квалификация	Специалист по туризму		
Форма обучения	Заочная		
Общая трудоемкость	0 ЗЕТ		
Часов по учебному плану		74	Виды контроля в семестрах:
в том числе:			зачеты с оценкой 1
аудиторные занятия		8	
самостоятельная работа		66	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)		0	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Неделя	10			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	8	8	8	8
Сам. работа	66	66	66	66
Итого	74	74	74	74

Программу составил(и):
Препод. Кубекова Е.В.

Рецензент(ы):
ген. директор ООО «ГольфстримТур» Зябко О.А.

Рабочая программа дисциплины
Психология делового общения

разработана в соответствии с ФГОС СПО:
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности
43.02.10 ТУРИЗМ (программа подготовки специалистов среднего звена). (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 474)

составлена на основании учебного плана:
Туризм
утвержденного учёным советом вуза от 28.06.2020 г. протокол № 13.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Маркетинг, реклама и туризм (СПО)

Протокол от 25.05.2020 № 10

Директор Грищенко М.А.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1	Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	ОП
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организация туризма на международном рынке
2.2.2	Правовое обеспечение туризма и гостеприимства
2.2.3	Правовые основы защиты инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
2.2.4	Профессиональная этика и этикет
2.2.5	Технология и организация турагентской деятельности
2.2.6	Технология и организация туроператорской деятельности
2.2.7	Учебная практика
2.2.8	Учебная практика
2.2.9	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
2.2.10	Маркетинговые технологии в туризме
2.2.11	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.12	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.13	Технология и организация сопровождения туристов
2.2.14	Технология и организация экскурсионных услуг
2.2.15	Технология продаж и продвижения турпродукта
2.2.16	Защита выпускной квалификационной работы
2.2.17	Организация досуга туристов
2.2.18	Подготовка выпускной квалификационной работы
2.2.19	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.20	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)
2.2.21	Производственная практика по профилю специальности
2.2.22	Современная оргтехника и организация делопроизводства
2.2.23	Управление деятельностью функционального подразделения

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

3.1 Знать

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

3.2 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.

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

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

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

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

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

ПК 1.2: Информировать потребителя о туристских продуктах.

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

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

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

ПК 2.2: Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3: Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4: Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5: Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

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

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

ПК 4.1: Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2: Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Психологические основы общения						
1.1	Процесс общения как категория изучения в психологии /Тема/	1					
1.2	Понятие общения. Роль общения в процессе профессиональной деятельности человека. Классификация общения. Виды и функции общения. Структура и средства общения. /Лек/	1	1	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	Л1.1 Л1.2		
1.3	Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий. /Ср/	1	4	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	Л1.1 Л1.2		
1.4	Психология восприятия /Тема/	1					
1.5	Практическое занятие 2. Формирование навыков обратной связи и взаимодействия в контакте. Приемы активного слушания. /Пр/	1	1	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	Л1.1 Л1.2		

1.6	Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий. /Ср/	1	6	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	Л1.1 Л1.2		
1.7	Эмоции в общении /Тема/	1					
1.8	Развитие эмоций. Значение эмоций в жизни человека. Эмоциональные явления. Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий. /Ср/	1	6	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	Л1.1 Л1.2		
Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения.							
2.1	Общение и индивидуальные особенности личности /Тема/	1					
2.2	Понятие темперамента, учение В.И. Павлова о типах ВНД. Свойства нервных процессов, типология темперамента по Айзенку. Характеристики темперамента, понятие характера, типы черт. /Лек/	1	1	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	Л1.1 Л1.2		
2.3	Роль темперамента в поведении человека. Оценка партнеров по общению на базе информации о его темпераменте. Действие цвета на поведение и характер человека. Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	1	6	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	Л1.1 Л1.2		
2.4	Особенности восприятия информации в общении. /Тема/	1					

2.5	Практическое занятие 5. Диагностика ведущей репрезентативной системы. Приемы манипулятивного воздействия. /Пр/	1	1	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	Л1.1 Л1.2		
2.6	Невербальное общение и его значение в практике деловых контактов. Язык и репрезентативная система. Сигналы доступа. Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. Подготовка докладов и рефератов по тематике: «Памятники культуры, истории и архитектуры». /Ср/	1	6	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	Л1.1 Л1.2		
2.7	Коммуникативная сторона общения /Тема/	1					
2.8	Подготовка сообщений по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам». Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	1	4	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	Л1.1 Л1.2		
2.9	Особенности речи /Тема/	1					
2.10	Речевые конструкции и их анализ. Манипуляции в общении средствами языка. /Лек/	1	1	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	Л1.1 Л1.2		

2.11	Составление плана официально-делового общения по производственным вопросам. Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	1	6	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	Л1.1 Л1.2		
2.12	Психологические проблемы и особенности аргументации /Тема/	1					
2.13	Практическое занятие 8. Приемы аргументации. Умение отстаивать свою точку зрения, правила и приемы взаимодействия в общении. Деловая игра «Твой ответ обществу». /Пр/	1	1	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	Л1.1 Л1.2		
2.14	Подготовка самопрезентации (не более 5 мин.). Роль самопрезентации при организации публичного выступления. Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	1	6	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	Л1.1 Л1.2		
2.15	Конфликты в общении /Тема/	1					
2.16	Подготовка докладов по темам: Производственные конфликты в коллективах. Причины, виды, социально-психологические методы их саморегулирования. Виды социальной совместимости. Профессиональная, социально-психологическая и организационная адаптация личности в трудовом коллективе. Роль первичной адаптации. Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	1	6	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	Л1.1 Л1.2		
2.17	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция /Тема/	1					

2.18	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. /Лек/	1	1	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	Л1.1 Л1.2		
2.19	Подготовка сообщений на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека» «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам». Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	1	6	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	Л1.1 Л1.2		
2.20	Манипуляции в общении /Тема/	1					
2.21	Практическое занятие 12. Тестирование по теме "Манипуляции в общении". /Пр/	1	1	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	Л1.1 Л1.2		
2.22	Подготовка материала на тему «Способы борьбы со стрессом. Методы профилактики стресса. Стрессовый и нестрессовый стили». Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	1	6	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	Л1.1 Л1.2		
2.23	Общение в профессиональной деятельности /Тема/	1					

2.24	Подготовка краткого сообщения на тему «Роль самопрезентации при устройстве на работу». Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	1	4	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	Л1.1 Л1.2		
2.25	/ЗачётСОц/	1		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	Л1.1 Л1.2		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Тестовые задания

1. Какие определения по смыслу соответствуют:

а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту:

1. сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно (г);

2. яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей (а);

3. длительное эмоциональное состояние, окрашивающее действия, мысли и поведение человека (в);

4. явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и самому себе(б).

2. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свернуть горы»:

1. астенические;

2. стенические.

3. Для какого типа темперамента характерно устойчивое и жизнерадостное настроение:

1. холерик;

2. сангвиник;

3. флегматик;

4. меланхолик.

4. Волевые действия проявляются в умении:

1. контролировать проявление своих эмоций;

2. сдерживать себя;

3. все ответы верны;

4. все ответы не верны.

5. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:

1. энергичность;

2. выдержанность;

3. переменность настроения;

4. сосредоточенность внимания;

5. общительность;

6. подвижность;

7. порывистость в движениях;

8. ровное и спокойное настроение;

9. возбужденное состояние;

10. невыразительность речи;

11. быстрая приспособляемость к новой обстановке;

12. громкая речь.

6. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют понятиям:

- а) холерик, б) флегматик, в) сангвиник, г) меланхолик:
1. склонность к переживанию, не энергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений (б);
 2. Энергичность, порывистость движений, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству (а);
 3. медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, хорошая работоспособность, вдумчивость (г);
 4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач (в).
7. Когда мы слышим или говорим о человеке: «Мямля», «Человек с характером», то подразумеваем:
1. свойства темперамента;
 2. проявление эмоций;
 3. волевые черты характера;
 4. все ответы верны;
 5. все ответы не верны;
8. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений – это:
1. настойчивость;
 2. самостоятельность;
 3. исполнительность.
9. В течение четырех лет девушка поступала в один и тот же институт, и каждый раз не набирала нужное количество проходных баллов. Но на пятый год поступления ее мечта осуществилась.
Какие основные волевые качества преобладали у девушки? Ответ обоснуйте.
10. Сформулируйте условия необходимые для возникновения и поддержания произвольного и непроизвольного внимания.
 11. В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?
 12. Проанализируйте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
 13. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению
- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
 - б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
 - в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
 - г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
 - д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
 - е) все ответы верны;
 - ж) все ответы неверны.
14. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:
- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
 - б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
 - в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
 - г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
 - д) сосредоточен на своих личных проблемах.
15. Какие понятия по смыслу соответствуют:
- а) «рефлексивному» слушанию;
 - б) «нерефлексивному» слушанию?
- 1.-б Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.
- 2.-а. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.
16. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:
- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
 - б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
 - в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
 - г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.
17. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?
- 1-г. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника
 - 2-б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
 - 3-а. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
 - 4-в. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.
18. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Ваши основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:
- а) выяснение;
 - б) перефразирование;
 - в) резюмирование;
 - г) отражение чувств.
19. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:
- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
 - б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;

- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.
20. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:
- 1-г. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
- 2-в. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
- 3-б. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
- 4-а. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.
21. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:
- а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;
- б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;
- в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;
- г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».
22. К «технике общения» относят прием «золотые слова», т.е. искусство подачи комплиментов. Комплимент и лесть — это одно и то же?
- а) да;
- б) нет.
23. В результате применения приема «золотые слова»:
- а) возникают положительные эмоции у собеседника;
- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.
24. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:
- а) реальные (объективные) достоинства собеседника;
- б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.
25. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:
- а) «золотые слова»;
- б) «зеркало отношений»;
- в) «терпеливый слушатель».
26. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:
- а) учитывать интересы собеседника;
- б) говорить только о себе;
- в) видеть положительное в собеседнике;
- г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;
- д) находить общее с собеседником;
- е) выделять свое «я»;
- ж) проявлять искренность и доброжелательность;
- з) навязывать свою точку зрения;
- и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

Вопросы для подготовки к дифференцированный зачету:

1. Психология делового общения. Предмет изучения и место ПДО в системе психологического и управленческого знания.
2. Понятия «общение» и «коммуникация». Функции общения.
3. Виды общения.
4. Средства общения. Знак, значение, символ.
5. Вербальная знаковая система.
6. Невербальная знаковая система. Общая характеристика. Подразделы.
7. Проблема пространственно-временной организации общения.
8. Информационная сторона общения.
9. Этапы общения.
10. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействий.
11. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия.
12. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
13. Репрезентативные системы.
14. Защитные механизмы.
15. Факторы, обуславливающие поведение человека в организации.
16. Социальные установки. Я-концепция.
17. Понятие роли. Феномен ролевого конфликта.
18. Ролевые теории. Виды ролей в организации.
19. Типы темпераментов. Личностные и профессиональные особенности их носителей.
20. Характерологические типы и специфика их поведения в профессиональной деятельности.
21. Школа научного менеджмента и представление о коммуникативной структуре организации в исследованиях Ф. Тейлора, А. Файоля, Г. Эмерсона.

22. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях школы человеческих отношений и школе социальных систем.
23. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Структура управленческой коммуникации.
24. Коммуникативная структура организации. Ее оценка.
25. Виды коммуникативных потоков в организации.
26. Виды делового общения.
27. Деловая беседа.
28. Основные этапы и психологические сложности этапов деловой беседы.
29. Деловые переговоры.
30. Тактика ведения переговоров.
31. Деловые совещания.
32. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

5.2. Темы письменных работ

Примерная тематика реферативных работ

1. Межличностное общение.
2. Социальная компетентность.
3. Речевые средства общения.
4. Невербальные коммуникации.
5. Позиции в общении. Стили общения.
6. Межличностное взаимодействие.
7. Ритуальное поведение.
8. Деловое общение.
9. Манипулирование.
12. Межличностное восприятие.
13. Социальная перцепция.
14. Трудности и дефекты общения.
15. Психологические защиты.
16. Барьеры в общении.
17. Условия и технологии эффективной коммуникации.
18. Конструктивное общение.
19. Активное и пассивное слушание.
20. Конфликт. Стили разрешения конфликтов.
21. Управление конфликтом. Динамика конфликта.

5.3. Фонд оценочных средств

Задания для проведения текущего контроля успеваемости

Тема 1.1

Процесс общения как категория изучения в психологии

Вопросы для собеседования.

1. Понятие общения. Роль общения в процессе профессиональной деятельности человека.
2. Классификация общения. Виды и функции общения. Структура и средства общения.

Задания для самостоятельной работы.

- Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваш стиль общения», «Ваши эмпатические способности»

Тема 1.2

Психология восприятия

Вопросы для собеседования.

1. Понятие «социальная перцепция». Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
2. Фазы контакта.
3. Механизм обратной связи и порядок реагирования в контакте.

Задания для самостоятельной работы.

Формирование навыков обратной связи и взаимодействия в контакте.

Приемы активного слушания.

Тема 1.3

Эмоции в общении

Вопросы для собеседования.

1. Определение эмоции. Виды эмоций.
2. Роль эмоций в общении, особые эмоциональные состояния: тревожность, стресс.

Задания для самостоятельной работы.

- Определение эмоционального состояния и уровня тревожности.

Тема 2.1

Общение и индивидуальные особенности личности

Вопросы для собеседования.

1. Понятие темперамента, учение В.И. Павлова о типах ВНД.

2. Свойства нервных процессов, типология темперамента по Айзенку.

3. Характеристики темперамента, понятие характера, типы черт.

Задания для самостоятельной работы.

- Определение типа темперамента, влияние типа темперамента на особенности межличностного взаимодействия.

Тема 2.2

Особенности восприятия информации в общении.

Вопросы для собеседования.

1. Понятие репрезентативной системы, типология.

2. Влияние репрезентативной системы на особенности восприятия информации.

3. Механизм манипулятивного воздействия в зависимости от вида репрезентативной системы.

Задания для самостоятельной работы.

- Диагностика ведущей репрезентативной системы.

- Приемы манипулятивного воздействия.

Тема 2.3

Коммуникативная сторона общения

Вопросы для собеседования.

1. Барьеры речи, виды: семантические, фонетические, стилистические.

2. Характеристика барьеров речи.

Задания для самостоятельной работы.

- Самодиагностика: Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения.

- Анализ самодиагностики.

Тема 2.4

Особенности речи

Вопросы для собеседования.

1. Речевые конструкции и их анализ.

2. Манипуляции в общении средствами языка.

Задания для самостоятельной работы.

- Приемы оценки и устранения барьеров речи.

Тема 2.5

Психологические проблемы и особенности аргументации

Вопросы для собеседования.

1. Структура аргументации, понятие тезиса, аргумента.

2. Виды мыслительных процедур, ошибки аргументации.

3. Основные требования к тезису и аргументу, правила формирования.

Задания для самостоятельной работы.

- Приемы аргументации.

- Умение отстаивать свою точку зрения, правила и приемы взаимодействия в общении.

Тема 2.6

Конфликты в общении

Вопросы для собеседования.

1. Понятие конфликта и его структура.

2. Невербальное проявление конфликта.

3. Стратегия разрешения конфликта.

Задания для самостоятельной работы.

- Приемы разрешения конфликтных ситуаций.

- Практические приемы саморегуляции в межличностном общении.

Тема 2.7

Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Вопросы для собеседования.

1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.

2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

Задания для самостоятельной работы.

- Самодиагностика: «Твоя конфликтность. Стратегии поведения»

Тема 2.8 Манипуляции в общении

Вопросы для собеседования.

1. Понятие и природа стресса.

Задания для самостоятельной работы.

2. Динамика развития профессионального стресса.

Тема 2.9 Общение в профессиональной деятельности Вопросы для собеседования. 1. Деловая беседа и ее особенности. 2. Самопредставление в деловой сфере (на примере устройства на работу). 3. Этико-психологические нормы профессиональной деятельности. Задания для самостоятельной работы. - Самопредставление (на примере устройства на работу).
5.4. Перечень видов оценочных средств
опрос, оценка решения тестовых заданий, результаты выполнения практических заданий и самостоятельной работы, дифференцированный зачет

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1		Психология общения: курс лекций: учебное пособие	Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018
Л1.2	Пшеничникова Л. М., Ротарь Г. Г.	Психология общения: учебное пособие	Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс		
6.3.2.2	Информационная справочная система «Гарант»		

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)					
№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
23 в	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 26 шт., стул – 51 шт., доска – 1 шт., компьютер – 1 шт., проектор – 1 шт.	Операционная система Microsoft Windows 10 home Приложение Офис2016 Антивирус Nod 5 academic Интернет фильтр UserGade Система тестирования MyTestx.1c Предприятие 1С 8.3 Бухгалтерия 1С 8.3 Документооборот 1С 8.3 Комплект для обучения в высших и средних учебных заведений. 1С 8.3	344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	
47/2	Лек.	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 15 шт., стул – 30 шт., доска – 1 шт.,		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	Лек
47/2	пр.	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 15 шт., стул –		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	Пр

		30 шт., доска – 1 шт.,			
--	--	------------------------	--	--	--