

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ГИЭФПТ



В.Р. Ковалев

«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Направление подготовки

43.03.02 - Туризм

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Форма обучения

заочная

Гатчина
2021

Рабочая программа по дисциплине «Психология делового общения» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: кандидат психологических наук, старший преподаватель кафедры социально-правовых и гуманитарных дисциплин _____/Архипова И. Г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социально-правовых и гуманитарных дисциплин 27.08.2021 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой



/Жиленко С.А.

Руководитель ОП



/Танина А.В.

Содержание

	с.
1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	8
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	11
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	12
8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	18
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	19
10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	22
11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	23
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	24

1. Пояснительная записка

Курс «Психология делового общения» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.02 - Туризм. В настоящее время возрастает потребность в знаниях психологии социально-культурного сервиса и туризма. Актуальность психологии делового общения является неотъемлемым условием при работе в туристической сфере. При обслуживании туристов в офисе необходимо применять навыки делового этикета и психологии имиджа.

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения» является раскрытие практических аспектов применения психологических знаний в повседневном деловом общении.

Задачи дисциплины:

1. Планирование деловой встречи, организация беседы.
2. На основе внешних признаков установить индивидуально личностное поведение партнера, собеседника.
3. Выявление наиболее действенных факторов, влияющих на результативность и точность в коммуникации.
4. Учет гендерных особенности поведения в процессе деловых общения.

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

Дисциплина Б1.О.17 «Психология делового общения» участвует в формировании следующей компетенции:

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
УК-3. Способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК–3.1 – Осуществляет социальные взаимодействия в процессе решения профессиональных задач в сфере туризма	<p>Знания: Потребностей и интересов участников социальных взаимодействий, осуществляемых в процессе решения профессиональных задач в сфере туризма</p> <p>Умения: Выявлять потребности и интересы участников социальных взаимодействий, осуществляемых в процессе решения профессиональных задач в сфере туризма</p> <p>Навыки: Учёта принципов использования стратегии сотрудничества в процессе решения профессиональных задач в сфере туризма</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.17 «Психология делового общения» является дисциплиной обязательной части, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.02 – Туризм.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция
УК-3	-	-	Психология в туристской деятельности Производственная практика (Организационно-управленческая практика)

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

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Психология делового общения» составляет 3 зачетных единиц или 108 академических часов.

Курс		№ курса 2, зимняя сессия	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость		108	108/ 3 з.ед
Контактная работа	Лекции	4	4
	Практические занятия	6	6
Самостоятельная работа		94	94
Вид промежуточной аттестации (конт.раб.**/ самост. раб.)	Зачет	0,25/3,75	4

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Психология делового общения	Трудоемкость					Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	лабор.занятия	самост. работа	
2 курс, зимняя сессия							
1.	Понятия делового общения в психологии	9	1	-	-	9	Краткая история становления дисциплины «психология делового общения». Специфика делового общения. Цели делового общения. Содержание основных терминов и категорий психологической науки, законов, управляющих поведением людей. Методы психологического влияния на людей, позволяющие эффективно работать в команде.
2.	Подготовка к деловой встречи	9	1	-	-	9	Планирование тактики проведения беседы. Время встречи. Организация расположения людей относительно друг друга в ходе встречи. Показатель результативности встречи
3.	Что необходимо знать о человеке до знакомства с ним	10	1	-	-	9	Построение образа партнёра. Анатомические особенности лица человека. Функциональные структуры внешности и поведения человека. Признаки привлекательности человека. Арсенал не вербальных средств в коммуникации. Связь

						междутелосложение и характерологическими особенностями человека (Эрнст Кречмер 1888-1964). Система антропологических показателей компонентов телосложения (система Э. Кречмера и У. Шелдона)	
4.	Установление взаимоотношений	7	1	-		9	Начало деловой беседы (пристальное внимание к мелочам). Приветствие друг друга (рукопожатие, взгляд, кивок). Язык внешности (правила приветствия мужчин, женщин). Отличия приветствия мужчин и женщин в различных культурах, религиях). Расположение собеседников в пространстве. Понятие дистанции (личная, близкая, далекая, социальная, публичная). Приемы установления психологического контакта.
5	Интерпритация невербальной информации в деловом общении	11	-	1	-	9	Грамматика глаз (зрительный контакт между партнёрами: широко открытые, прищуренные, закрытые, суженные и моргающий взгляд). Зрительный контакт в ситуации общения. Зрительный контакт и личность. Красноречивый зрачок. Психологический детектор лжи. Исследования мимики. Многозначительная улыбка. Жесты и телодвижения.
6	Особенности речевого поведения партнёра	11	-	1	-	9	Человек говорящий. Индикаторы речевого поведения (болезнь Альцгеймера, шизофрения, маниакально-депрессивный психоз). Речевые построения.

						выдающие ложь. Система уловок собеседника.	
7	Методы познания личности партнёра	11	-	1	-	10	Наблюдение как метод познания. Личность наблюдателя. Технические средства наблюдения. Приёмы активного выявления состояния собеседника.
8	Национальные и социальные различия в поведении людей	11	-	1	-	10	Особенности невербальной культуры народов мира. Психология мужчин и женщин (их отличия). Признаки алкоголизма и наркомании. Визуальные признаки преступников. Специфика невербального поведения по Лихачеву Д.С.)
9	Технология делового общения	9	-	1	-	10	Знание технологии передачи информации. Обмен деловой информацией. Каналы восприятия информации. Раппорт и подстройка. Приёмы управления вниманием
10	Техника постановки вопросов	11	-	1	-	10	Необходимый сбор сведений о своих партнёрах. Умение вставить разумный вопрос. Умение заинтересовать собеседника. Умение активизировать партнёра. Умение направить процесс передачи информации в нужное русло, соответствующее вашим планам и интересам. Перехватить и удержать инициативу общения. Искусство слушать.
Зачет		4	0,25			3,75	
Итого за 2 курс, зимняя сессия		108	4	6,25	-	97,75	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля
	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	47	Устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации	47	Представление информации в обработанном виде
3.	Подготовка к промежуточной аттестации(вопросы к зачету, ситуационные задачи)	3,75	Устное собеседование, ситуационная задача

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) Психология делового общения в туризме и гостеприимстве (Ростуризм): учебное пособие / Е.С. Сахарчук под ред. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2016. — 189 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919713>

2) Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 295 с. — (Высшее образование: бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=762215>

3) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Психология делового общения».

7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачета):

1. Основные этапы деловых отношений и их характеристики в процессе решения профессиональных задач в сфере туризма
2. Невербальные средства общения в туристской деятельности
3. Основные элементы вербального общения и их характеристики
4. Роль профессиональной этики в деловом общении в процессе решения профессиональных задач.
5. Критерии нравственной зрелости руководителя
6. Морально-психологический климат коллектива в сфере туризма
7. Связь этикета и делового общения
8. Сущность общения как процесса
9. Барьеры общения
10. Основные приемы и правила общения
11. Механизмы психологической защиты
12. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного общения в сфере туризма.
13. Механизм обратной связи и его роль в процессе общения
14. Основные принципы делового этикета
15. Внешность делового этикета в процессе решения профессиональных задач в сфере туризма
16. Элементы делового общения: представления и приветствия.
17. Особенности этикета деловой женщины
18. Особенности этикета делового мужчины
19. Особенности этикета руководителя туристской деятельности
20. Особенности этикета секретаря
21. Этика делового общения с руководителем, коллегами подчиненными, осуществляемых в процессе решения профессиональных задач в сфере туризма
22. Искусство комплимента
23. Этикет делового общения трудоустройства и прохождения собеседования в сфере туристской деятельности
24. Элементы делового общения по стационарному телефону
25. Особенности делового общения по мобильному телефону
26. Особенности этикета делового общения за столом
27. Нормы и этикет делового общения в общественных местах
28. Функции и стороны делового общения в процессе решения профессиональных задач в сфере туризма
29. Типы деловых общений
30. Нормы профессиональной этики в деловом общении в процессе решения профессиональных задач в сфере туризма

Примерные практико-ориентированные задания

1. Определение типа темперамента методом наблюдения у собеседника в процессе социальных взаимодействий и их применение для решения профессиональных задач в сфере туризма
2. Установка обратной связи между участниками общения в процессе решения профессиональных задач в сфере туризма.
3. Активизация невербальных средств общения.

Тестовые задания.

Правильный вариант ответа отмечен знаком +

1. Прием психологического воздействия, который основан на формуле «Х - определяю я, Y — Вы?», основан на:

- + праве выбора;
- невозможности права выбора;
- делегировании полномочий.

2. Коммуникативная зона, предназначенная для контактов с партнерами по деловым вопросам:

- общественная зона;
- + социальная зона;
- личная зона.

3. Неконгруэнтностью называется явление, когда:

- происходит дисгармония в отношениях между партнерами по бизнесу;
- происходит диссонанс между поставленными целями и задачами;
- + происходит несовпадение вербальных и невербальных средств общения человека.

4. Какие жесты могут указать на то, что партнер, вероятно, неискренний?

- + рот приоткрыт, кисти рук стремятся быть спрятанными;
- брови сведены у носа в «хмурой» позиции;
- голова опущена, пальцы рук делают невольные постукивания.

5. Каким термином можно назвать способность человека легко принимать чужую точку зрения, отказавшись от своей?

- рефлексия;
- центрация;
- + децентрация.

6. Потирание ладоней друг с другом, их протирание о ткань одежды – это жесты:

- + ожидания;
- неуверенности;
- обиды.

7. Каким термином называются выразительные движения мимических мышц лица?

- настроение;
- пантомимика;
- + мимика.

8. Каким термином называются выразительные движения человеческого тела?

- + пантомимика;
- мимика;
- контакт тел.

9. Какой процесс называется «социальной перцепцией»?

- разработка стратегического бизнес-плана с партнерами;
- процесс контакта с партнерами по бизнесу;
- + конструирование образа партнера в соответствии с общением.

тест 10. Излишняя чувствительность, эмоциональность, плаксивость – черты личности, свойственные акцентуантам типа:

- + эмотивного;
- эмоционального;
- демонстративного.

11. Непроизвольное постукивание по столу, сплетение пальцев рук – жесты, которые демонстрируют:

- уверенность в собственных действиях;
- + неуверенность и нервозность;
- отрицание услышанных фактов.

12. Акцентуанты какого типа проявляют особенное упрямство в момент отстаивания собственных взглядов:

- + интровертированного;
- экстравертированного;
- эмоционального.

13. Коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба, называется:

- личной;
- социальной;
- + публичной.

14. Самая эффективная позиция в деловом общении, которая способствует постоянному визуальному контакту, свободной жестикуляцией и наблюдением за ней:

- оборонительная позиция;
- + угловая позиция;
- кооперативная позиция.

15. Позиция в деловом общении, которая применяется только для оперативного разговора:

- + конкурирующе-оборонительная позиция;
- угловая позиция;

- оборонительная позиция.

16. Отношение между субъектами, которое характеризуется их противоборством и основанное на противоположно направленных мнениях и суждениях:

- деловой разговор;
- столкновение интересов;
- + конфликт.

17. Один из существующих барьеров общения:

- мировоззренческий барьер;
- соматический барьер;
- + психологический барьер.

18. Одной из основ деловой беседы является:

- + комплиментарное воздействие;
- использование профессионализмов и делового жаргона;
- использование высоколитературного языка.

19. Один из компонентов культуры делового общения является:

- взаимная похвала;
- + служебный этикет;
- столкновение интересов.

тест-20. Тактичность в деловых отношениях – это:

- + поведение человека, который берет за привычку уважать честь и достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению;
- состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях;
- распределение профессиональных обязанностей между членами деловой организации.

21. Участники при трех и более сторонах переговоров рассаживаются:

- вокруг стола по часовой стрелке по степени занимаемой должности;
- вокруг стола против часовой стрелки в алфавитном порядке.
- + вокруг стола по часовой стрелке в алфавитном порядке.

22. Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником:

- + зрительный контакт;
- обонятельный контакт;
- осязательный контакт.

23. В психологии под «ошибкой контраста» подразумевается ситуация, когда человек:

- в момент контакта с индивидом начинает сравнивать его с другими людьми;
- + стремится при восприятии с людьми оценивать их поступки исключительно в черных и белых тонах;
- при встрече с потенциальными партнерами в первую очередь замечает только их негативные качества.

24. Доказано, что человек не может сознанием воспринимать смысл предложений, которые состоят более чем из:

- + 13 слов;
- 20 слов;
- 17 слов.

25. Соединение пальцев в «пирамиду» и раскачивание на стуле или кресле – это жесты, которые демонстрируют:

- наплевательское отношение человека к разговору;
- страх человека;
- + уверенность человека.

26. Когда деловые партнеры во время заседания располагаются друг от друга по диагонали стола с разных сторон, это подчеркивает их:

- + независимость;
- заинтересованность в предстоящей беседе;
- неприязнь друг к другу.

27. Под термином «акцентуация характера» в психологии подразумевается:

- изменчивость характера в соответствии с изменением хода беседы;
- + гипертрофированно выраженные черты характера;
- определенные черты развития характера, обуславливающиеся возрастными особенностями.

28. Психологическим механизмом самосознания выступает:

- + рефлексия;
- самовосприятие;
- идентификация.

29. «Познай самого себя» призывал:

- Аристотель;
- + Сократ;
- Зигмунд Фрейд.

тест_30. К какому направлению психологии относятся труды Ж. Пиаже?

- социальная лингвистика;
- возрастная психология;
- + генетическая эпистемология.

31. К какому направлению психологии относятся труды К. Р. Роджерса?

- + феноменологическое направление;
- феминистическое направление;
- когнитивное направление.

32. Как называется явление, когда человек дает оценку собственным возможностям, стремлением и обозначает свое место в системе межличностных отношений?

- самовосприятие;
- + самооценка;

- самопрезентация.

33. Автором первых теоретических разработок в области «Я-концепции» принято считать:

- З. Фрейда;
- Р. Роджерса;
- + У. Джемса.

34. Деловое общение принято разделять на две большие разновидности – это:

- + прямое и косвенное;
- непосредственное и опосредованное;
- запланированное и незапланированное.

35. Под «терпеливой целенаправленной аргументацией» на деловых переговорах подразумевается:

- оглашение запланированных действий перед деловым партнером без права пойти на компромисс;
- + использование временного фактора с целью «давления» собеседника, имитация «недопонимания», одурачивания и лести;
- установка на толерантность и терпимость во время ведения деловых переговоров.

36. К методам ведения деловых переговоров относят следующие:

- метод обмена мнениями, компромиссный метод, метод идентификации;
- метод фальсификации, метод возможных допущений, метод интеграции;
- + компрописный метод, метод интеграции, вариационный метод.

37. В деловой психологии прием «зеркало отношения» обозначает:

- + умение улыбаться тогда, когда это необходимо, с целью оказать положительное впечатление на потенциального партнера;
- периодическое поглядывание на себя в зеркало во время ведения переговоров, чтобы убедиться в собственной безупречности;
- представлять на месте собеседника не человека, а зеркало, чтобы видеть в его глазах отражение собственных слов и действий.

8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве (Ростуризм): учебное пособие / Е.С. Сахарчук под ред. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2016. — 189 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919713>
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 295 с. — (Высшее образование: бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=762215>

б) дополнительная литература:

1. Психология делового общения: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 24.02.2022).
2. Кислицына, И. Г. Психология делового общения: учебное пособие / И. Г. Кислицына. — Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. — 112 с. — ISBN 978-5-8158-1886-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/101142> (дата обращения: 24.02.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

в) ресурсы сети «Интернет»:

- <http://www.voppsy.ru> - «Вопросы психологии»
- <http://www.psyedu.ru> - «Психологическая наука и образование»
- <http://magazine.mospsy.ru> - «Московский психологический журнал»
- http://psychol.ras.ru/ippp_pfr/journal/ - Журнал практической психологии и психоанализа
- <http://oedipus.ru/> - Вестник психоанализа
- <http://www.psy-gazeta.ru/> - «Психологическая газета»
- psy.1september.ru — еженедельник «Школьный психолог»
- <http://gazetamim.ru> — Психологическая газета «Мы и мир»
- <http://www.apa.org/journals> — журналы Американской психологической ассоциации
- <http://www.psychol.ras.ru/08.shtml> — Психологический журнал
- <http://www.psy.msu.ru/science/vestnik/index.html> — Вестник Московского университета. Серия 14. Психология
- <http://www.courier.com.ru> — Курьер образования
- <http://www.vlad-sadovsk.chat.ru/article.htm> — Психологический вестник

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. При подготовке к практическим занятиям и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в

рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Психология делового общения» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- ролевые игры, представляют собой моделирование ситуации, в которой участникам предлагается принять определенную позицию (роль) и затем выработать способ, который позволит привести эту ситуацию к наилучшему результату (игра). Ролевые игры наиболее эффективны как средство приобретения и совершенствования навыков непосредственного межличностного общения, командной работы, а также навыков принятия решений.

- анализ конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и

в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине *«Психология делового общения»* представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет проводится в форме устного собеседования, выполнения письменного задания, решения ситуационной задачи. Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа.

В качестве источника дополнительных материалов рекомендуется пользоваться информацией открытого доступа сети Internet (данными информационно-правовых и образовательных порталов, официальных сайтов министерств, ведомств, отдельных организаций, данными государственной статистики, результатами экспертно-аналитических обзоров). Кроме того, можно воспользоваться возможностями справочно-правовых систем, базы которых содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется также использовать электронно-библиотечные системы.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины *«Психология делового общения»* инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В процессе реализации образовательной программы при осуществлении образовательного процесса по дисциплине Б1.О.17 «Психология делового общения» применяются следующие информационные технологии:

- презентационные материалы;
- аудио-, видео-, иные демонстрационные средства; проекторы, персональный компьютер;
- электронные учебники; периодические издания;

Обучающимся обеспечена возможность доступа в электронную систему управления курсами (Moodle). В данной виртуальной обучающей среде размещены информационные и образовательные ресурсы, обеспечивающие освоение обучающимися образовательных программ, фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата, в том числе проведение процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий. Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
2. Пакет офисных программ Microsoft Office *Проприетарная*);
3. Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);
4. Программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG -4, DivX, RMVB, WMV (K-Lite Codec Pack *GNU Lesser General Public License*);
5. Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);
6. Антивирус (Касперский OpenSpace Security *Проприетарная*);
7. Программа по формированию инвестиционных планов и инвестиционных проектов (Project Expert *Проприетарная*)

Информационные справочные системы:

1. Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы
Технические средства обучения:
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
Технические средства обучения:
мультимедийный комплекс
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11