



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 МСЭД.0.30.08.2016

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины **ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

блок Б1.Б.9 базовая дисциплина

направление подготовки: 43.03.02 Туризм

профиль Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Факультет туризма и гостеприимства

Общая трудоемкость (в академических часах/ ЗЕ)	Общее количество часов 108 Общее количество ЗЕ 3		
в том числе по формам обучения:	очная	очно–заочная	заочная
Аудиторных	52	30	12
из них:			
лекций	24	10	4
семинарских	28	20	8
лабораторных работ	-		
в т.ч. интерактивных	16		
самостоятельных	56	78	92
на подготовку к зачету	-	-	4
Форма промежуточной аттестации	8 семестр	5 семестр	3 курс
зачет			

Москва 2016



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана МГИИТ
на кафедре менеджмента и социально-экономических дисциплин
факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы
доцент, кандидат психологических наук А.Н. Третьякова

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента и социально-
экономических дисциплин

Протокол заседания от 30 августа 2016г. № 1

Заведующий кафедрой С.К. Тарчоков

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туризма и гостеприимства С.П. Анзорова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

1. Цель и задачи дисциплины

Целью дисциплины «Психология делового общения» является формирование у студентов общих и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы.

Задачами дисциплины «Психология делового общения» является раскрытие содержания профессиональной деятельности бакалавров в области технологии и организации туроператорских и турагентских услуг в аспекте вопросов психологии делового общения, вооружение их теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для:

- овладения различными формами делового общения;
- формирования способности работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- развития способности организовывать работу исполнителей, принимать решения, опираясь в том числе на психологические закономерности общения и взаимодействия.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины «Психология» студент должен:

Знать: теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме; наиболее распространенные этнокультурные особенности потенциальных партнеров по общению.

Уметь: организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения; принимать решения с учетом психологических особенностей партнера и коммуникативной ситуации, организовать процесс обслуживания с учетом психологических закономерностей делового общения.

Владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере

На базе уровня знания выпускник должен овладеть следующими компетенциями:

ОК-4 – способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК-3 – способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;

ПК-4 – способность организовывать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 МСЭД.0.30.08.2016

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психология делового общения» является дисциплиной базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Дисциплинами, предшествующими изучению дисциплины «Психология делового общения» являются: «Психология», «Социология». Дисциплина закладывает основы знаний и умений для успешного прохождения производственной практики.

4. Объем дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	по формам обучения		
	очно	очно–заочно	заочно
Аудиторные занятия (всего)	52	30	12
В том числе:			
– лекции	24	10	4
–семинарские занятия	28	20	8
–лабораторные	-		
Самостоятельная работа студентов – всего	56	78	92
Вид промежуточной аттестации (зачет)			4
Общая трудоемкость (в часах)	108	108	108
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	3	3	3

5. Содержание учебной дисциплины

5.1.Содержание разделов учебной дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Содержание
Раздел 1. «Теоретические основы психологии делового общения в туристической индустрии»		
1.1	Тема: Введение в психологию делового общения	Понятие общения. Теории общения. Общение как деятельность. Взаимосвязь общения и деятельности. Цели, функции, виды и уровни общения. Диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. Специфика делового общения. Основные формы деловых коммуникаций: деловая беседа, переговоры, деловые совещания, публичные выступления и т.д. Три стороны (уровня) общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Их краткие характеристики.
1.2.	Тема: Психологический портрет делового	Понятия «индивид», «личность» и «индивидуальность». Структура личности. Психологический портрет личности. Уровни составления психологических характеристик.



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 МСЭД.0.30.08.2016

	человека в индустрии туризма	Личностные черты. Свойства нервной системы. Темперамент. Направленность личности. Система ценностей. Нравственные нормы. Профессионально-важные характеристики личности в индустрии туризма. Акцентуированные черты. Роли и ролевые ожидания в общении. Подходы к типологизации участников общения.
1.3	Тема: Коммуникативная сторона общения	Модель коммуникации. Основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные барьеры. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная), работа с ними в ситуации продажи турпродукта. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Говорение и слушание как взаимосвязанные и равнозначные компоненты вербальной коммуникации. Роль вербальной коммуникации в деятельности работника индустрии туризма. Опосредованная вербальная коммуникация. Коммуникативная техника «Я-высказывания». Техника и преимущества парафразы. Техники и приемы слушания. Виды и функции вопросов.
1.4	Тема: Невербальное общение	Классификация невербальных средств общения. Кинесические особенности невербального общения (жесты, рукопожатие, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Особенности визуального контакта в общении. Паралингвистические и экстралингвистические особенности невербального общения. Роль невербальных средств в деловом общении в индустрии туризма. Особенности невербальной коммуникации в различных культурах.
1.5	Тема: Перцептивная сторона общения	Понятие «социальная перцепция». Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Механизмы познания при первичном контакте. Феномен каузальной атрибуции и его роль в общении. Понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации и пр.
1.6	Тема: Интерактивная сторона общения	Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении: заражение, внушение, подражание, убеждение. Ролевое поведение личности в общении. Социальная роль как модель поведения. Гендерные роли. Ролевая структура группы: формальная и неформальная. Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна. Виды транзакций. Пересекающиеся транзакции как зоны возможного конфликта. Стили взаимодействия в деловом общении:



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

		конфронтация, сотрудничество, приспособление, избегание, компромисс.
1.7	Тема: Конфликты в деловом общении в туристической индустрии	Основные характеристики конфликта. Конфликты с клиентом и внутриорганизационные конфликты в туристической индустрии. Источники и причины конфликтов. Классификации конфликтов. Стадии развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение, постконфликтная ситуация. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликте. Выбор наилучшего стиля действия в конфликте. Приемы саморегуляции поведения. Переговоры в конфликтных ситуациях.
1.8	Тема: Интеркультурные особенности делового общения в туризме	Универсальные и культурно-специфические аспекты общения в интеркультурных взаимодействиях в туризме. Регулятивная функция культуры. Ведущие признаки культуры (язык, знания, убеждения, ценности и идеология). Внешние и внутренние проявления культуры. Классификация культур: моноактивные, полиактивные и реактивные культуры. Понятие времени у типичных представителей различных культур. Понятие национального характера. Поведение лидеров в различных типах культур: моноактивные, полиактивные и реактивные менеджеры. Особенности формирования деловых отношений с типичными представителями различных стилей делового общения: Европы, Америки, стран Азии. Японский деловой стиль. Китайский деловой стиль. Арабский деловой стиль.
1.9	Тема: Этические и этикетные аспекты делового общения в туристической индустрии	Понятие этики делового общения. Этические принципы делового общения. Этические проблемы. Деловой этикет и протокол. Внешний вид делового человека. Речевой этикет. Правила поведения. Понятие имиджа делового человека. Клиентоориентированная модель поведения в туристической индустрии. Корпоративная культура организаций туристической индустрии.
Раздел 2. «Психологические аспекты различных форм делового общения в туризме»		
2.1	Тема: Психологические аспекты ведения деловой беседы и деловых переговоров	Понятие деловой беседы, ее виды. Цели, задачи и функции деловой беседы, основные этапы проведения. Адекватное использование различных типов вопросов. Правила конструктивной критики. Собеседование при приеме на работу, как вид деловой беседы. Цели и задачи собеседования, форма и правила проведения. Резюме кандидата. Особенности делового телефонного разговора.



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

		<p>Правила ведения делового телефонного разговора. Виды деловых переговоров. Этапы проведения деловых переговоров. Подготовка и порядок проведения деловых переговоров. Аргументация и контраргументация. Согласование позиций и выработка договоренностей. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Техники ведения переговоров: позиционный торг, принципиальные переговоры. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях – контроль эмоций.</p>
2.2	<p>Тема: Психотехнологии продаж турпродукта</p>	<p>Продажа как форма делового общения в туризме. Алгоритм продаж: установление контакта, выявление потребности, презентация продукта, работа с возражениями, завершение сделки. Алгоритм проведения презентации. Типы поведения продавца. Типы поведения клиента Манипуляции в продажах. Источники манипулирования: потребности человека, использование человеческих слабостей, использование особенностей психики, использование стереотипов.</p>
2.3	<p>Тема: Особенности различных форм делового общения (деловое совещание, деловая переписка, публичное выступление, презентация)</p>	<p>Формы деловых совещаний. Этапы проведения деловых совещаний. Подготовка к проведению делового совещания: принятие решения о его проведении, определение тематики, формирование повестки дня, определение задач совещания, состава участников, регламента работы, подготовка руководителя, подготовка доклада и т.п. Ведение делового совещания. Стили ведения совещаний. Организация и ведение дискуссий. Роли и типы участников совещаний. Этапы принятия решений. Завершение делового совещания и составление протокола. Особенности деловой переписки. Виды деловой переписки и ее правила.</p> <p>Этапы подготовки к выступлению. Определение темы выступления. Тезисы или конспект выступления. – четкость формулировок. Заключение выступления. Приемы привлечения внимания: композиционные, речевые, методические. Риторические приемы в публичном выступлении. Лексические средства выразительности речи. Барьеры общения. Презентация. Подготовка и проведение презентации.</p>



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 МСЭД.0.30.08.2016

5.2 Распределение часов по темам и видам занятий. Для очной формы обучения.

Для очной формы обучения

№ п.п.	наименование разделов и тем	лекции	Практич. и семинар. занятия	из них:		самост. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				интерактивные занятия	Контр. работы, зачеты		
1	Раздел: Теоретические основы психологии делового общения в туриндустрии	18	16	6	X	40	74
1.1	Тема: Введение в психологию делового общения	2	1			4	7
1.2	Тема: Психологический портрет делового человека в индустрии туризма	2	1			4	7
1.3	Тема: Коммуникативная сторона общения	2	2	2		4	8
1.4	Тема: Невербальное общение	2	2			4	8
1.5	Тема: Перцептивная сторона общения	2	2	2		5	9
1.6	Тема: Интерактивная сторона общения	2	2			5	9
1.7	Тема: Конфликты в деловом общении в туриндустрии	2	2	2		5	9
1.8	Тема: Интеркультурные особенности делового общения в туризме	2	2			5	9
1.9	Тема: Этические и этикетные аспекты делового общения в индустрии туризма	2	2			4	8
2	Раздел: Психологические аспекты различных форм делового общения в туризме	6	12	10	X	16	34
2.1	Тема: Психологические	2	4	4		5	11



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 МСЭД.0.30.08.2016

	аспекты ведения деловой беседы и деловых переговоров						
2.2	Тема: Психотехнологии продаж турпродукта	2	4	4		6	12
2.3	Тема: Особенности различных форм делового общения (деловое совещание, деловая переписка, публичное выступление, презентация)	2	4	2		5	11
Общая трудоемкость (час)		24	28	16		56	108

Для очно–заочной формы обучения

№ п.п.	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинар. занятия	из них:		Самост. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				Интерактивн. Занят.	контр работы, зачеты		
1	Теоретические основы психологии делового общения в туристической индустрии	8	12	4	X	60	80
1.1	Тема: Введение в психологию делового общения	1				6	7
1.2	Тема: Психологический портрет делового человека в индустрии туризма	-	1			6	7
1.3	Тема: Коммуникативная сторона общения	1	2	2		7	10
1.4	Тема: Невербальное общение	1	1			7	9
1.5	Тема: Перцептивная сторона общения	1	2			7	10
1.6	Тема: Интерактивная сторона общения	1	2			7	10
1.7	Тема: Конфликты в деловом общении в туристической индустрии	1	2	2		7	10
1.8	Тема: Интеркультурные особенности делового	1	1			7	9



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 МСЭД.0.30.08.2016

	общения в туризме						
1.9	Тема: Этические и этикетные аспекты делового общения в индустрии туризма	1	1			6	8
2	Психологические аспекты различных форм делового общения в туризме	2	8	6	X	18	28
2.1	Тема: Психологические аспекты ведения деловой беседы и деловых переговоров	1	2	2		6	9
2.2	Тема: Психотехнологии продаж турпродукта	1	2	2		6	9
2.3	Тема: Особенности различных форм делового общения (деловое совещание, деловая переписка, публичное выступление, презентация)		4	2		6	10
Общая трудоемкость (час)		10	20	10		78	108

Для заочной формы обучения

№ п.п.	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинар. занятия	из них:		Самост. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				Интерактивн. Занят.	контр работы, зачеты		
1	Теоретические основы психологии делового общения в туризме	4	5			68	77
1.1	Тема: Введение в психологию делового общения	1				7	8
1.2	Тема: Психологический портрет делового человека в индустрии туризма		1			8	9
1.3	Тема: Коммуникативная сторона общения	1				8	9
1.4	Тема: Невербальное общение		1			7	8
1.5	Тема: Перцептивная	1				8	9



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 МСЭД.0.30.08.2016

	сторона общения						
1.6	Тема: Интерактивная сторона общения	1				7	8
1.7	Тема: Конфликты в деловом общении в туриндустрии		1			8	9
1.8	Тема: Интеркультурные особенности делового общения в туризме		1			7	8
1.9	Тема: Этические и этикетные аспекты делового общения в индустрии туризма		1			8	9
2	Психологические аспекты различных форм делового общения в туризме	-	3			24	27
2.1	Тема: Психологические аспекты ведения деловой беседы и деловых переговоров		1			8	9
2.2	Тема: Психотехнологии продаж турпродукта		1			8	9
2.3	Тема: Особенности различных форм делового общения (деловое совещание, деловая переписка, публичное выступление, презентация)		1			8	9
	зачет						4
Общая трудоемкость (час)		4	8			92	108

6. Интерактивные занятия

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
Коммуникативная сторона общения	2	Индивидуальное психологическое тестирование, тренинг	- тест «Умеете ли Вы слушать» - переделай Ты-высказывание в Я-высказывание - «испорченный телефон»; - «Да» и «нет» не говорите; - «Угадайка»;



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 МСЭД.0.30.08.2016

Перцептивная сторона общения	2	Индивидуальное психологическое тестирование, работа в малых группах, дискуссия	- тест «Эмпатия»; - тест УСК - составление стереотипных житейских портретов - групповая дискуссия
Конфликты в деловом общении в туриндустрии	2	Ролевая игра	- тест Томаса-Килмена, - ролевая игра «Переговоры при трудовом конфликте в турфирме» - групповая дискуссия
Психологические аспекты деловой беседы и деловых переговоров	4	Деловая игра	Деловая игра «Собеседование при приеме на работу в турфирму»
Психотехнологии продаж турпродукта	4	Тренинг	Тренинг продаж турпродукта
Особенности различных форм делового общения (деловое совещание, деловая переписка, публичное выступление, презентация)	2	Деловая игра	Мини-лекция, - составление делового письма, - ответ на деловое письмо

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.

- Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины
- Материалы для подготовки обучающихся к семинарским занятиям
- Темы презентаций и методические рекомендации по их подготовке
- Материалы для подготовки обучающихся к текущим контрольным срезам и тестированию
- Методические указания для выполнения контрольных работ студентами заочной формы обучения

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучения.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в



федеральном государственном образовательном стандарте;

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

- **пороговый** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 60-74 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;
- **продвинутый** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 75-89 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;
- **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 90-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Формируемые компетенции	Знания, умения, навыки	Средства оценки
Формируемая компетенция: ОК-4 – способность работать в команде, толерантно воспринимая социальные,	Знать: теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме; наиболее распространенные этнокультурные особенности потенциальных партнеров по	Этап 1. Формирование базы знаний: – лекции; – практические занятия по темам теоретического содержания; – самостоятельная работа студентов по вопросам тем



<p>этнические, конфессиональные и культурные различия; ОПК-3 – способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов; ПК-4 – способность организовывать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.</p>	<p>общению Уметь: организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения; принимать решения с учетом психологических особенностей партнера и коммуникативной ситуации Владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере</p>	<p>теоретического содержания. Этап 2. Формирование навыков практического использования знаний: – практические и семинарские занятия; – ситуационные задачи; – самостоятельная работа по решению ситуационных заданий. Этап 3. Проверка усвоения материала: – проверка решений самостоятельно выполненных практических и ситуационных задач; – анализ и оценка активности и эффективности участия в практических занятиях; – тестирование текущих знаний; – контрольные срезовые задания; – итоговый контроль по дисциплине.</p>
---	---	---

8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

<i>Описание показателей</i>	
<p><u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний</p>	<p>- посещение лекционных и практических занятий; - ведение конспекта лекций</p>
<p><u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний</p>	<p>- правильное и своевременное выполнение практических заданий по разрешению поставленных проблем; - обоснованное решение ситуационных задач; - наличие правильно выполненной самостоятельной работы</p>
<p><u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала</p>	<p>- степень активности и эффективности участия студента по итогам каждого практического занятия; - успешность прохождения тестирования;</p>



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 МСЭД.0.30.08.2016

	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение самостоятельных работ, в том числе домашних заданий; - результаты зачета
<i>Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования</i>	
<u>Этап 1:</u> Формирование базы знаний	<ul style="list-style-type: none"> - посещение лекционных и практических занятий не менее 80%; - наличие конспекта лекций по всем темам, вынесенным на лекционное обсуждение не менее 60% - участие в обсуждении теоретических вопросов тем на каждом практическом занятии не менее 50%
<u>Этап 2:</u> Формирование навыков практического использования знаний	<ul style="list-style-type: none"> - студент должен знать теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме; наиболее распространенные этнокультурные особенности потенциальных партнеров по общению с правильностью не менее 60%; - студент должен иметь способность организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения; принимать решения и организовывать процесс обслуживания с учетом психологических особенностей партнера и коммуникативной ситуации с правильностью не менее 60%; - студент может проводить анализ психологических проблем общения и взаимодействия с правильностью не менее 60%; - студент владеет основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере с правильностью не менее 60%
<u>Этап 3:</u> Проверка усвоения материала	<ul style="list-style-type: none"> - тестовые задания и задачи решены самостоятельно, в отведенное время, результат выше пороговых значений с правильностью не менее 60% Оценка «5» ставится при наличии 90-100% правильных ответов или решений; Оценка «4» ставится при наличии 75-89% правильных ответов или решений; Оценка «3» ставится при наличии 60-74% правильных ответов или решений
<i>Описание шкал оценивания</i>	
Оценивание результатов устных опросов на зачете	Ответ студента на зачете оценивается на: «зачтено» - если студент даёт полный содержательный ответ на каждый вопрос, изложенный в логической последовательности, владеет терминологией, способен проиллюстрировать теоретические положения практическими примерами; возможно допущение негрубых ошибок или недочетов; «незачтено» - когда количество неправильных ответов



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 МСЭД.0.30.08.2016

<p>Оценивание результатов работы в группе на практических занятиях</p>	<p>превышает количество допустимых для положительной оценки. оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принимает активное участие в работе группы, отстаивает свои предложения, интересуется идеями других участников, дает им высказаться, аргументирует и запрашивает аргументы, соглашается с убедительными доводами, не оказывает необоснованного давления, не конфликтен. - оценка «не зачтено» выставляется, если студент в ходе групповой работы пассивен, не пытается отстаивать своего мнения, не интересуется идеями других участников, некорректно себя ведет.</p>	
<p>Оценивание результатов индивидуального контроля на практическом занятии</p>	<p>Шкала оценивания: «Отлично» - вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с теоретическим материалом, приведены практические примеры. «Хорошо» - вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов. «Удовлетворительно» - вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий. «Неудовлетворительно» - ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.</p>	
<p>Оценивание результатов тестирования и контрольных срезов</p>	<p>Репродуктивность знаний: ответ/метод решения заданий закрытого типа совпадает с установленным в тесте. Умения, навыки: в работе демонстрируется умение самостоятельного решения заданий открытого типа рекомендованными методами. Шкала оценивания при тестировании: «отлично» - 90-100% правильных ответов; «хорошо» - 75-89% правильных ответов; «удовлетворительно» - 60-74% правильных ответов; «неудовлетворительно» - 59% и меньше правильных ответов.</p>	
<p>Оценивание докладов, презентаций, эссе</p>	<p>1. Знание и понимание теоретического материала.</p>	<p>- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы.</p>
	<p>2. Анализ и оценка информации</p>	<p>- грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к</p>



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 МСЭД.0.30.08.2016

		сбалансированному заключению; - студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме;
	3. Построение суждений	- ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.
	4. Оформление работы	- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации.
		- оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям - оценка «хорошо» если работа отвечает всем 3 критериям - оценка «удовлетворительно» если работа отвечает всем 2 критериям - оценка «неудовлетворительно» если работа не отвечает критериям

8.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Решение тестовых заданий и контрольных срезов

Проводится один раз в течение семестра, с использованием информационных технологий или бумажных носителей.

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Каждому студенту отводится на тестирование 60 минут. Для каждого студента 40 заданий определяются преподавателем путем случайной выборки из базы тестовых



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

заданий. До окончания теста студент может еще раз просмотреть все свои ответы на задания и при необходимости внести коррективы.

При прохождении тестирования и выполнении контрольных срезов пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.

Подготовка презентаций

Темы презентаций предлагаются для выбора обучающимся в начале семестра. Тематика презентаций не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем заблаговременно, до начала выполнения работы. Критерии оценки работ, включая объем, структуру, содержание, оформление и др., также доводятся до сведения обучающихся до начала выполнения работы.

Презентация подготавливается в программе MicrosoftPowerPoint. Минимальное количество слайдов – 30, минимальный шрифт текста 20. Все слайды должны быть выполнены в одном стиле оформления. В презентации должны отражаться основные понятия, определения, даты, рисунки, графики, таблицы. Реферативные слайды – не принимаются. В работе должны быть титульный слайд, слайд с оглавлением, и литературой.

Подготовка презентации предполагает интеллектуальный творческий процесс, включающий осмысление материала по выбранной теме, аналитико-синтетическое преобразование информации и создание краткого структурированного иллюстрированного сообщения.

Студенты, подготовившие презентацию ко времени проведения практического занятия по соответствующей теме, имеют возможность представить ее аудитории, сопроводив докладом. Доклад не может ограничиваться прочтением текста презентации, он должен содержать дополнительную информацию, быть представлен в свободной устной форме (с опорой на презентацию).

Индивидуальный контроль на практическом занятии

Каждому студенту выдается собственное задание. Студент должен разобраться в условиях задания, выполнять его в общем ритме, сформулировать вывод по результатам выполнения задания.

Самостоятельная внеаудиторная работа студента

Самостоятельная работа предполагает изучение обучающимися программного учебного материала во внеаудиторное время. Оценивание знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе СРС, может включать:

- работу с учебной литературой по темам, которые были предметом обсуждения на лекциях;
- изучение литературы при подготовке к семинарским занятиям;
- выполнение практических заданий;
- выполнение контрольных заданий вовремя или после изучения темы;
- устные или письменные ответы на предлагаемые вопросы для самопроверки;
- подготовку итогового комплексного задания и др.



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

Промежуточный контроль

Промежуточный контроль проводится по окончании семестра, в котором изучается дисциплина, в соответствии с рабочим учебным планом по направлению подготовки – в форме зачета.

Преподаватель на вводной лекции (первом занятии) знакомит обучающихся академической группы с программой учебной дисциплины, графиком, формами и процедурой прохождения текущего контроля, а также примерными вопросами для подготовки к промежуточному контролю.

Промежуточный контроль – это форма контроля теоретических знаний, полученных студентом в процессе изучения всей учебной дисциплины или ее части, и умения их применять в практической деятельности. Он должен учитывать выполнение студентом всех видов работ, предусмотренных программой дисциплины, в том числе самостоятельную работу, участие в семинарах, выполнение контрольных работ. Для повышения мотивации обучающихся к освоению образовательной программы путем более высокой дифференциации оценки их учебной работы применяется балльно-рейтинговая система.

Критерии оценки

Оценка за теоретические знания выводится по оценкам за ответы на вопросы и определяется:

«зачтено» - если студент даёт полный содержательный ответ на каждый вопрос, изложенный в логической последовательности, владеет терминологией, способен проиллюстрировать теоретические положения практическими примерами; возможно допущение негрубых ошибок или недочетов;

«незачтено» - когда количество неправильных ответов превышает количество допустимых для положительной оценки.

8.4. Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

8.4.1. Примерные вопросы для подготовки к зачету.

1. Общая характеристика понятия «общение».
2. Структура общения
3. Виды общения.
4. Специфика делового общения
5. Формы делового общения
6. Сравнительная характеристика средств общения.
7. Механизмы познания другого человека.
8. Механизмы воздействия в процессе общения.
9. Роль эффектов первичности и новизны в деловом общении.
10. Механизм стереотипизации и галлоэффект (эффект ореола)
11. Классификация психотипов личности в деловом общении.
12. Невербальные средства передачи информации
13. Барьеры непонимания в процессе общения.
14. Управление вниманием в процессе делового общения.



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

15. Приемы саморегуляции.
16. Эмоциональный интеллект в деловом общении
17. Правила ведения делового телефонного разговора.
18. Характеристика приемов эффективного слушания.
19. Деловая беседа и ее этапы.
20. Типы и функции вопросов в деловом общении и их использование работником турфирмы.
21. Конфликты в деловом общении в туристической индустрии.
22. Стратегии поведения в конфликте, выбор оптимальной стратегии.
23. Особенности деловых переговоров.
24. Способы убеждения и аргументирования при продажах турпродукта.
25. Особенности подготовки публичных выступлений.
26. Особенности подготовки презентаций турпродукта
27. Особенности деловой переписки
28. Особенности собеседований при приеме на работу.
29. Особенности проведения деловых совещаний
30. Правила этикета в деловом общении.
31. Деловая этика.
32. Типы культур: моноактивные, полиактивные, реактивные
33. Особенности делового общения китайцев и японцев
34. Особенности делового общения американцев
35. Национальные особенности делового общения европейцев
36. Особенности делового общения арабов

8.4.2. Темы презентаций

- 1 Барьеры непонимания в процессе общения.
- 2 Понятие «суггестия» и «контрсуггестия».
- 3 Невербальные средства передачи информации.
- 4 Виды общения.
- 5 Сравнительная характеристика моноактивных, полиактивных и реактивных культур
- 6 Интерактивная сторона общения.
- 7 Классификация психотипов личности в деловом общении.
- 8 Конфликты с клиентами в турфирмах, поведение в конфликте.
- 9 Внутриорганизационные конфликты в турфирме, профилактика и разрешение.
- 10 Механизмы познания другого человека.
- 11 Основные положения транзактного анализа.
- 12 Японский деловой стиль
- 13 Переговоры в конфликтных ситуациях.
- 14 Перцептивная сторона общения.
- 15 Механизмы воздействия в процессе общения
- 16 Способы убеждения и аргументирования на примере работы с клиентом турфирмы.
- 17 Сравнительная характеристика средств общения.
- 18 Стратегии поведения в конфликте.



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

- 19 Типы и функции вопросов в деловом общении.
- 20 Управление вниманием в процессе делового общения (привлечение, удержание, переключение).
- 21 Формирование первого впечатления в процессе делового общения.
- 22 Общая характеристика форм делового общения.
- 23 Характеристика приемов эффективного слушания.
- 24 Характеристика психологических приемов влияния на собеседника.
- 25 Явление стереотипизации в деловом общении, его позитивное и негативное влияние
- 26 Групповая динамика и ее влияние на рабочие и личные отношения в коллективе
- 27 Понятие манипуляции. Защита от манипуляций в деловом общении
- 28 Приемы и техники саморегуляции
- 29 Стиль делового общения в Арабских странах.
- 30 Понятие манипуляции. Применение манипуляций в деловом общении на примере работы с клиентом турфирмы
- 31 Понятия конформизм и нонконформизм, их роль в работе с клиентом.
- 32 Эмоциональный интеллект в деловом общении
- 33 Коммуникативная компетентность сотрудника индустрии туризма
- 34 Характеристика понятия «общение» и его структура.
- 35 Характеристика этапов процесса обмена информацией
- 36 Роль социального статуса и социальной роли в деловом общении
- 37 Американский деловой стиль.
- 38 Особенности национальных стилей делового общения в Европе
- 39 Социальный контроль в организации туризма
- 40 Правила этикета в деловом общении.
- 41 Деловая этика.

8.4.3. Материалы для подготовки обучающихся к текущим контрольным срезам и тестированию

Примеры тестовых заданий:

Верно ли утверждение: фактор «отношения к нам» проявляется в том, что мы относимся хорошо к тем, с кем общаемся.

- 1) да, 2) нет

К механизмам понимания другого человека относятся:

- 1) парафраз,
- 2) рефлексия,
- 3) нонконформизм,
- 4) все ответы верны

Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

1. руководитель более высокого ранга;
2. руководителя такого же ранга;



3. пришедший по предварительной договоренности;

К эффективным приёмам слушания не относят:

1. активная поза слушающего
2. умение задавать уточняющие вопросы
3. контакт глаз
4. нерелексивное слушание

8.4.4. Темы контрольных работ.

Контрольная работа №1 выполняется в виде презентации по одной из тем представленных в разделе 8.4.2.

Контрольная работа № 2 выполняется в виде тестирования по всем темам дисциплины (примеры тестовых вопросов представлены в разделе 8.4.3)

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

9.1. Основная литература:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. –298 с.
2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.
3. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: учебник и практикум для бакалавриата. – М.: Юрайт, 2015. – 468 с.

9.2. Дополнительная литература:

1. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник /Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014. – 240 с.
2. Льюис Г.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: пер. с англ. -М.: Дело, 2006.
3. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений. М.: Проспект, 2009.
4. Фокин В.А. Этика делового общения. М.: МГИИТ, 2009
5. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения. М.: Юрайт, 2014.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

10.1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины

Продуктивность освоения дисциплины во многом определяется интенсивностью и качеством самостоятельной работы студента. Выполнение любого вида самостоятельной работы предполагает прохождение студентами следующих этапов:

- определение цели самостоятельной работы;
- конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи;



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

- самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи;
- выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения);
- планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи;
- реализация программы выполнения самостоятельной работы.

Все типы заданий содержат установку на приобретение и закрепление определенного объема знаний, а также на формирование в рамках этих знаний некоторых навыков мыслительных операций - умения оценивать, анализировать, сравнивать, комментировать и т.д. Некоторые задания требуют пояснения:

- Прокомментировать высказывание - объяснить, какая идея заключена в отрывке, о какой позиции ее автора она свидетельствует.
- Сравнить - выявить сходство и различие позиций по определенным признакам.
- Обосновать один из нескольких предложенных вариантов ответа - привести аргументы в пользу правильности выбранного варианта ответа и указать, в чем ошибочность других вариантов.
- Аргументировать (обосновать, доказать, объяснить) ответ - значит: а) оправдать (опровергнуть) некоторую точку зрения; б) обосновать свою точку зрения, опираясь на теоретические или практические обобщения, данные и т.д.
- Провести анализ - разложить изучаемые явления на составные части, сопоставить их с целью выявления в них существенного, необходимого и определяющего.
- Тезисно изложить идею, концепцию, теорию - используя материал учебных пособий и другой литературы, кратко, но не в ущерб содержанию сформулировать основные положения учения.
- Дать характеристику, охарактеризовать явления - значит назвать существенные, необходимые признаки какого-либо явления (положения какой-либо теории) и выявить особенности.
- Изобразить схематически - значит раскрыть содержание ответа в виде таблицы, рисунка, диаграммы и других графических форм.

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки является работа с литературой и интернет-источниками ко всем видам занятий: семинарским, практическим, при подготовке к зачетам, тестированию, участию в научных конференциях. Умение работать с литературой означает научиться осмысленно пользоваться источниками. Прежде чем приступить к освоению научной литературы, рекомендуется чтение учебников и учебных пособий.

Существует несколько методов работы с литературой. Один из них - самый известный - метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод - метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.



Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним.

Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника или *составления конспекта лекции* нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Изучение дисциплины с целью глубокого постижения материала целесообразно выполнять в два этапа. Первый этап предполагает изучение конспекта лекций либо в день лекции, либо на следующий день. Основное внимание следует уделить пониманию проблем материала лекций и дополнению конспекта лекций.

Второй этап предполагает глубокое изучение материала с использованием обязательной и дополнительной литературы. Изучение материала должно сопровождаться изображением всех рассматриваемых рисунков и предлагаемых схем самостоятельно на отдельном листе бумаги. Такой подход делает более эффективным процесс запоминания и стимулирует аналитическое восприятие учебного материала.

Подготовка к практическому, семинарскому занятию включает 2 этапа:

1-й – организационный;

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- подбор рекомендованной литературы;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать



надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. Студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссий вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

10.2. Материалы для подготовки обучающихся к практическим, семинарским занятиям

Тема 1. Введение в психологию делового общения (семинар, 1 ч)

Форма проведения занятия: презентация докладов, дискуссия.

Краткое содержание (цель) занятия: изучить основные понятия психологии общения

Предварительная подготовка студентов:

1. Понятие общения: цели, функции, виды общения.
2. Структура общения.
3. Специфика делового общения и его основные формы.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. – 298 с.
2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.
3. Столярченко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2013.
4. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: учебник и практикум для бакалавриата. – М.: Юрайт, 2015. – 468 с.

Тема 2. Психологический портрет делового человека в индустрии туризма (семинар, 1 ч)

Форма проведения занятия: презентация докладов, дискуссия.

Краткое содержание (цель) занятия: изучить составляющие психологического портрета, уяснить особенности психологического портрета делового человека.

Предварительная подготовка студентов:



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

1. Психологический портрет личности.
2. Уровни составления психологических характеристик.
3. Психологические типы людей и их проявления в деятельности и общении.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. –298 с.
2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.
3. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2013.
4. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: учебник и практикум для бакалавриата. – М.: Юрайт, 2015. – 468 с.

Тема 3. Коммуникативная сторона общения (интерактивное занятие 2 ч)

Форма проведения занятия: Индивидуальное психологическое тестирование, тренинг дискуссия.

Используются методики и упражнения:

- тест «Умеете ли Вы слушать»
- переделай Ты-высказывание в Я-высказывание
- «испорченный телефон»;
- «Да» и «нет» не говорите;
- «Угадайка»;

Краткое содержание (цель) занятия: исследовать основные закономерности и проблемы коммуникативной стороны общения, тренировка коммуникативных умений.

Предварительная подготовка студентов:

1. Особенности вербальной коммуникации
2. Основные барьеры слушания.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. –298 с.
2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.
3. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2013.
4. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения. М.: Юрайт, 2014.

Тема 4. Невербальное общение (семинар, 2 ч)

Форма проведения занятия: презентация докладов, дискуссия.

Краткое содержание (цель) занятия: изучить особенности невербального общения.

Предварительная подготовка студентов:

1. Особенности невербального общения.
2. Роль зрительного контакта в общении.
3. Мимика и жестикауляция
4. Положение тела в пространстве и дистанция общения.
5. Тактильные средства передачи информации

Рекомендуемая литература и источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. –298 с.
2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

3.Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения. М.: Юрайт, 2014.

4. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: учебник и практикум для бакалавриата. – М.: Юрайт, 2015. – 468 с.

Тема 5. Перцептивная сторона общения (интерактивное занятие, 2 ч)

Форма проведения занятия: Индивидуальное психологическое тестирование, работа в малых группах, дискуссия

Используемые методики и упражнения:

- тест «Эмпатия»;
- тест УСК
- составление стереотипных житейских портретов
- групповая дискуссия

Краткое содержание (цель) занятия: изучить перцептивную сторону общения. В ходе занятия под руководством преподавателя проходит исследование механизмов взаимопонимания в общении.

Предварительная подготовка студентов:

1. Характеристика перцептивной стороны общения.
2. Механизмы взаимопонимания.
3. Каузальная атрибуция.
4. Эффекты межличностного восприятия

Рекомендуемая литература и источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. –298 с.
2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.
- 3.Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения. М.: Юрайт, 2014.
4. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: учебник и практикум для бакалавриата. – М.: Юрайт, 2015. – 468 с.

Тема 6. Интерактивная сторона общения (семинар, 2 ч)

Форма проведения занятия: доклады по теме; дискуссия,

Краткое содержание (цель) занятия: изучить интерактивную сторону общения.

Предварительная подготовка студентов:

1. Характеристика интерактивной стороны общения.
2. Основные механизмы воздействия.
3. Транзактный анализ Э.Берна
4. Ролевое поведение личности
5. Стили взаимодействия

Рекомендуемая литература и источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. –298 с.
2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.
- 3.Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения. М.: Юрайт, 2014.
4. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: учебник и практикум для бакалавриата. – М.: Юрайт, 2015. – 468 с.



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

Тема 7. Конфликты в деловом общении в туристической индустрии (интерактивное занятие, 2 ч)

Форма проведения занятия: ролевая игра; дискуссия, психологическое тестирование

Краткое содержание (цель) занятия: изучить стили поведения в конфликте и переговоры как метод разрешения конфликтов

- тест Томаса-Килмена,

- ролевая игра «Переговоры при трудовом конфликте в турфирме»

Предварительная подготовка студентов:

1. Переговоры как способ разрешения конфликтов.

2. Стили поведения в конфликте

Рекомендуемая литература и источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. –298 с.

2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.

3. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник /Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014. – 240 с.

Тема 8. Интеркультурные особенности делового общения в туризме (семинар, 2 ч.)

Форма проведения занятия: презентация докладов, дискуссия

Краткое содержание (цель) занятия: изучить интеркультурные особенности делового общения

Предварительная подготовка студентов:

1. Понятие национального характера

2. Классификация культур: моноактивные, полиактивные и реактивные культуры

3. Особенности национальных стилей делового общения в Европе

4. Стилль делового общения в Арабских странах

5. Китайский деловой стиль.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. –298 с.

2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.

3. Льюис Г.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: пер. с англ. -М.: Дело, 2006.

Тема 9. Этические и этикетные аспекты делового общения в индустрии туризма(семинар, 2 ч)

Форма проведения занятия: презентация докладов, дискуссия.

Краткое содержание (цель) занятия: изучить этику и этикет делового общения.

Предварительная подготовка студентов:

1. Этические принципы делового общения

2. Понятие этикета и делового этикета

3. Имидж делового человека

Рекомендуемая литература и источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. –298 с.

2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

3. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений. М.: Проспект, 2009.
4. Фокин В.А. Этика делового общения. М.: МГИИТ, 2009

Тема 10. Психологические аспекты ведения деловой беседы и деловых переговоров (интерактивное занятие, 4 ч)

Форма проведения занятия: деловая игра.

«Собеседование при приеме на работу в турфирму»

Краткое содержание (цель) занятия: изучить особенности собеседования как одного из видов деловой беседы.

Предварительная подготовка студентов:

1. Цели, задачи и функции деловой беседы.
2. Основные этапы проведения деловой беседы.
3. Собеседование при приеме на работу как вид деловой беседы
4. Типовые вопросы собеседования
5. Резюме

Рекомендуемая литература и источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. –298 с.
2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.
3. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения. М.: Юрайт, 2014.

Тема 11. Психотехнологии продаж в туризме (интерактивное занятие, 4 ч)

Форма проведения занятия: тренинг; дискуссия,

Краткое содержание (цель) занятия: отработка навыков продаж

Предварительная подготовка студентов:

- 1 Этапы продаж
- 2 Выявление потребностей
- 3 Презентация турпродукта, аргументация
4. Работа с возражениями

Рекомендуемая литература и источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. –298 с.
2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.
3. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения. М.: Юрайт, 2014.

Тема 12. Особенности различных форм делового общения (деловое совещание, деловая переписка, публичное выступление, презентация) (*семинар, 2 ч*)

Форма проведения занятия: презентация докладов, дискуссия

Краткое содержание (цель) занятия: изучить психологические особенности различных форм делового общения

Предварительная подготовка студентов:

1. Этапы подготовки к выступлению (презентации).
2. Приемы привлечения внимания
3. Формы деловых совещаний.
4. Стили ведения совещаний.



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

Рекомендуемая литература и источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. –298 с.
2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.
- 3.Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения. М.: Юрайт, 2014.

Тема 12. Особенности различных форм делового общения (деловое совещание, деловая переписка, публичное выступление, презентация) (интерактивные занятия 2 ч)

Форма проведения занятия: деловая игра.

Краткое содержание (цель) занятия: отработка умения вести деловую переписку

Мини-лекция,

- составление делового письма,

- ответ на деловое письмо

Предварительная подготовка студентов:

1. Виды деловой переписки.
2. Правила деловой переписки

Рекомендуемая литература и источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник. – М.: Академия, 2014. –298 с.
2. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко – 11-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с. – Серия: Бакалавриат.
- 3.Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения. М.: Юрайт, 2014.

10.3. Методические рекомендации к подготовке презентаций:

Тематика презентаций не исчерпывается темами, приведенными в программе дисциплины. Студент вправе сформулировать собственную тему. Тема должна быть утверждена преподавателем заблаговременно, до начала выполнения работы.

Презентация подготавливается в программе Microsoft PowerPoint. Минимальное количество слайдов – 30, минимальный шрифт текста 20. Все слайды должны быть выполнены в одном стиле оформления. В презентации должны отражаться основные понятия, определения, даты, рисунки, графики, таблицы. Реферативные слайды – не принимаются. В работе должны быть титульный слайд, слайд с оглавлением, и литературой.

Подготовка презентации предполагает интеллектуальный творческий процесс, включающий осмысление материала по выбранной теме, аналитико-синтетическое преобразование информации и создание краткого структурированного иллюстрированного сообщения.

Приветствуется наличие в презентации интерактивных элементов: вопросы и задания для аудитории с последующей обработкой и решением.

10.4. Методические указания для выполнения контрольных работ студентами заочной формы обучения

Контрольная работа выполняется в виде презентации на одну из предложенных тем. Тема презентации выбирается либо по номеру, под которым фамилия студента



значится в журнале группы, либо согласованно закрепляется за каждым студентом на страничке группы в социальной сети. Выбрав задание, студенту необходимо ознакомиться с содержанием основных блоков дисциплины и перечнем рекомендуемой литературы. При подборе литературы целесообразно определить те источники, которые позволят наиболее полно раскрыть тему. Основной понятийный аппарат содержится в учебниках, учебных пособиях, энциклопедиях, словарях. Дополнительную и весьма существенную информацию дают монографии, статьи. Изучение источников заканчивается составлением плана работы, формулировкой наиболее важных тезисов к каждому разделу плана

Презентация подготавливается в программе Microsoft PowerPoint. Минимальное количество слайдов – 30. минимальный шрифт текста 20. Все слайды должны быть выполнены в одном стиле оформления. В презентации должны отражаться основные понятия, определения, даты, рисунки, графики, таблицы. Реферативные слайды – не принимаются. В работе должны быть титульный слайд, слайд с оглавлением, и литературой. Список использованной литературы оформляется в следующей последовательности: законодательные акты, нормативные документы, учебная литература, научная литература. В список литературы может быть включена литература на иностранном языке, если она использовалась в процессе работы, а также источники информации, полученной в сети «Интернет». Количество использованных источников не ограничивается, но должно включать не менее 7 источников.

Перечень тем для подготовки презентаций:

- 1 Барьеры непонимания в процессе общения.
- 2 Понятие «суггестия» и «контрсуггестия».
- 3 Невербальные средства передачи информации.
- 4 Виды общения.
- 5 Сравнительная характеристика моноактивных, полиактивных и реактивных культур
- 6 Интерактивная сторона общения.
- 7 Классификация психотипов личности в деловом общении.
- 8 Конфликты с клиентами в турфирмах, поведение в конфликте.
- 9 Внутриорганизационные конфликты в турфирме, профилактика и разрешение.
- 10 Механизмы познания другого человека.
- 11 Основные положения транзактного анализа.
- 12 Японский деловой стиль
- 13 Переговоры в конфликтных ситуациях.
- 14 Перцептивная сторона общения.
- 15 Механизмы воздействия в процессе общения
- 16 Способы убеждения и аргументирования на примере работы с клиентом турфирмы.
- 17 Сравнительная характеристика средств общения.
- 18 Стратегии поведения в конфликте.
- 19 Типы и функции вопросов в деловом общении.
- 20 Управление вниманием в процессе делового общения (привлечение, удержание, переключение).
- 21 Формирование первого впечатления в процессе делового общения.
- 22 Общая характеристика форм делового общения.



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

- 23 Характеристика приемов эффективного слушания.
- 24 Характеристика психологических приемов влияния на собеседника.
- 25 Явление стереотипизации в деловом общении, его позитивное и негативное влияние
- 26 Групповая динамика и ее влияние на рабочие и личные отношения в коллективе
- 27 Понятие манипуляции. Защита от манипуляций в деловом общении
- 28 Приемы и техники саморегуляции
- 29 Стиль делового общения в Арабских странах.
- 30 Понятие манипуляции. Применение манипуляций в деловом общении на примере работы с клиентом турфирмы
- 31 Понятия конформизм и неконформизм, их роль в работе с клиентом.
- 32 Эмоциональный интеллект в деловом общении
- 33 Коммуникативная компетентность сотрудника индустрии туризма
- 34 Характеристика понятия «общение» и его структура.
- 35 Характеристика этапов процесса обмена информацией
- 36 Роль социального статуса и социальной роли в деловом общении
- 37 Американский деловой стиль.
- 38 Особенности национальных стилей делового общения в Европе
- 39 Социальный контроль в организации туризма
- 40 Правила этикета в деловом общении.
- 41 Деловая этика.

При выполнении контрольной работы следует помнить, что работа не засчитывается в том случае, если она не носит самостоятельного характера, дословно списана из литературных источников, а также, если основные вопросы не раскрыты, в работе содержатся ошибочные положения, научный аппарат оформлен не по стандарту, слайды выполнены небрежно, с ошибками.

Законченная и оформленная работа сдается на проверку. Полученные в ходе проверки замечания исправляются, после чего контрольная работа засчитывается и сдается.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении подготовки по дисциплине «Психология»

включает перечень информационно-справочных систем:

- ЭБС МГИИТ;
- Электронно-библиотечную систему – Руконт;
- Электронно-библиотечную систему Юрайт
- Видеотеку МГИИТ

12. Материально–техническое обеспечение дисциплины.

- кабинет с мультимедийным оборудованием и выходом в сеть Интернет;
- комплекты тестов УСК, Томаса, «Умеете ли Вы слушать», «Эмпатия» и ключи к ним;



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
МСЭД.0.30.08.2016

- комплекты контрольно-оценочных средств: тестов (контрольная работа № 2) и вопросов к зачету;
- компьютерные презентации по темам учебной дисциплины