



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Психология общения**
специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
факультет туристского сервиса
форма обучения очная цикл дисциплин: ОГСЭ 03

Всего учебных занятий в том числе: <i>аудиторных</i> из них: лекций практических <i>самостоятельная</i>	72 часа 48 часов 20 часов 28 часов 24 часа
Форма контроля зачет	4 семестр



Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО и учебного плана МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича на кафедре менеджмента и социально-экономических дисциплин Факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы

д.п.н., профессор Г.С. Голошумова

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры менеджмента и социально-экономических дисциплин
Протокол заседания от «30» августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой С.К. Тарчоков

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью учебной дисциплины «Психология общения» является формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы, и формирование у студентов базовой системы знаний и практических навыков освоения техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности сферы гостиничного сервиса.

Задачи дисциплины - приобретение знаний, умений и навыков, обеспечивающих достижение планируемых результатов по видам деятельности:

бронирование гостиничных услуг;
прием, размещение и выписка гостей;
организация обслуживания гостей в процессе проживания;
продажи гостиничного продукта;
управление персоналом;
выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

организация процесса предоставления услуг;
запросы потребителей гостиничного продукта;
процесс предоставления услуг;
технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
привычные трудовые коллективы.

Область профессиональной деятельности менеджера по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис включает: организацию обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ППССЗ

В структуре программы подготовки специалистов среднего звена учебная дисциплина относится к Блоку «Профессиональная подготовка» в общем гуманитарном и социально-экономическом цикле дисциплин учебного плана ОГСЭ.03

Содержательно она закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин «Профессиональная этика и этикет», «Ресторанный сервис и этикет», «Технология обслуживания в барах», а также успешного прохождения производственной практики.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

В результате освоения учебной дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями:

- ОК-1 понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- ОК-2 организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;



- ОК-3 решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;
- ОК-4 осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- ОК-5 использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности;
- ОК-6 работать в коллективе и в команде, обеспечить ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями;
- ОК-7 ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;
- ОК-8 самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;
- ОК-9 быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности;
- ПК-1.1 принимать заказ от потребителей и оформлять его;
- ПК-1.2 бронировать и вести документацию;
- ПК-1.3 информировать потребителя о бронировании;
- ПК-2.1 принимать, регистрировать и размещать гостей;
- ПК-2.2 предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;
- ПК-2.3 принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПК-2.4 обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- ПК-2.5 производить расчеты по гостям, организовывать отъезд и проводы гостей;
- ПК-2.6 координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончанию смены;
- ПК-3.1 организовывать и контролировать работу персонала технической службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
- ПК-3.2 организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);
- ПК-3.3 вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;
- ПК-3.4 создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих;
- ПК-4.1 выявлять спрос на гостиничные услуги;
- ПК-4.2 формировать спрос и стимулировать быт;
- ПК-4.3 оценивать конкурентоспособность оказываемых услуг;
- ПК-4.4 принимать участие в разработке комплекса маркетинга;
- ПК-4.5 принимать участие в проведении маркетинговых исследований;
- ПК-5.1 принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификаций;
- ПК-5.2 оформлять и разрабатывать кадровую документацию на основе типовой;
- ПК-5.3 принимать участие по адаптации новых сотрудников;



- ПК-5.4 принимать участие по проведению мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиниц;
- ПК-5.5 оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиниц.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

иметь практический опыт:

- в этике и культуре межличностного общения в сфере гостиничного сервиса;
- в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	по формам обучения
	очно
Аудиторные занятия (всего)	48
в том числе:	
- лекции	20
- практические занятия	28
Самостоятельная работа студентов - всего	24
в том числе:	
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	5
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	6
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	8
- работа с литературой, источниками сети Интернет	5
Общая трудоемкость дисциплины (в часах)	72
Вид итоговой аттестации (зачет)	4 семестр

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины



№ п/п	Наименование темы	Содержание
Раздел 1. «Основы психологии делового общения»		
1.	Введение в психологию 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 общения, коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Их краткие характеристики.
2.	Психологический портрет делового человека.	Понятия «индивид», «личность» и «индивидуальность». Структура личности. Психологический портрет личности. Уровни составления психологических характеристик. Личностные черты. Свойства нервной системы. Темперамент. Направленность личности. Система ценностей. Нравственные нормы. Возможные профессиональные деформации личности. Акцентуированные черты. Роли и ролевые ожидания в общении. Подходы к типологизации участников общения.
3.	Коммуникативная сторона общения.	Модель коммуникации. Основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные барьеры. Типы информации: побудительная и констатирующая. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Особенности вербальной коммуникации.
4.	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
5.	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. Методы саморегуляции психических состояний.
6.	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 трансакций. Пересекающиеся трансакции как зоны конфликта.
Раздел 2 «Психология делового общения в гостиничном сервисе»		
7.	Конфликты и пути их разрешения.	Основные характеристики конфликта. Источники и причины конфликтов. Классификации конфликтов. Стадии развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение, постконфликтная ситуация. Культурно-историческая специфика конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликте. Выбор наилучшего стиля действия в конфликте. Конфликты с клиентом и конфликты внутри турфирмы. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Переговоры в конфликтных ситуациях.
8.	Психологические аспекты переговорного процесса.	Виды переговоров. Этапы проведения деловых переговоров. Подготовка деловых встреч, переговоров: выбор места и времени, составление списков участников, повестка дня, регламент, подготовка материалов, психологическая подготовка. Порядок проведения переговоров. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Формулировка целей и пределов переговоров. Взаимное уточнение интересов, позиций и предложений участников переговоров. Обсуждение деловых



		предложений и интересов участников переговоров. Аргументация и контраргументация. Согласование позиций и выработка договоренностей. Завершение переговорного процесса. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Техники ведения переговоров: позиционный торг и принципиальные переговоры. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях – контроль эмоций.
9.	Этические и этикетные аспекты делового общения.	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.
10.	Особенности деловой беседы.	Значение деловой беседы в профессиональной сфере человека. Понятие деловой беседы, ее виды. Цели, задачи и функции деловой беседы в зависимости от ее вида, 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. Правила ведения делового телефонного разговора.
11.	Психологические особенности публичного выступления.	Этапы подготовки к выступлению. Определение темы выступления. Подготовка плана – цель сделать речь стройной, связной и последовательной. 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 и самопрезентации.
12.	Особенности делового совещания и деловой переписки.	Формы деловых совещаний. Этапы проведения деловых совещаний. Подготовка к проведению делового совещания: принятие решения о его



		<p>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.</p> <p>Особенности деловой переписки. Виды деловой переписки и ее правила.</p>
--	--	--

5.2 Распределение часов по темам и видам занятий

Для очной формы обучения

№п/п	наименование разделов и тем	лекции	практические занятия	из них		Самостоятельная работа	ВСЕГО часов по теме
				интерактивные занятия	контрольные работы, зачеты		
	Основы психологии делового общения	10	12	4		12	34
1.	Введение в психологию общения.	2	2	2		2	6
2.	Психологический портрет делового человека.	1	2			2	5
3.	Коммуникативная сторона общения.	2	2			2	4
4.	Невербальное общение.	2	2	2		2	8
5.	Перцептивная сторона общения.	1				2	3
6.	Интерактивная сторона общения.	2	4			2	8



	Психология делового общения в гостиничном сервисе	10	16	4		12	38
7.	Конфликты и пути их разрешения.	1	4	2		2	7
8.	Психологические аспекты переговорного процесса.	1	2			2	5
9.	Этические и этикетные аспекты делового общения.	2	2	2		2	6
10.	Особенности деловой беседы.	2	2			2	6
11.	Психологические особенности публичного выступления.	2	2			2	6
12.	Особенности делового совещания и деловой переписки.	2	2		2	2	6
Общая трудоемкость (час)		20	28	8	2	24	72

6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
Введение в психологию общения	2	Круглый стол	Используется технология мозгового штурма, игрового моделирования профессиональной деятельности, принципы имитационного моделирования конкретных условий профессиональной деятельности, принципы коллективной
Невербальное общение.	2	Деловые и ролевые игры	
Конфликты и пути их разрешения	2	Деловые и ролевые игры	
Этические и этикетные аспекты делового общения..	2	Деловые и ролевые игры	



			деятельности, делового общения, технология ролевого взаимодействия.
--	--	--	---

7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1 Темы рефератов

1. Общение как социально-психологическая проблема
2. Деловое общение, его виды и формы
3. Этика и этикет делового общения
4. Международные деловые отношения
5. Визитные карточки как средство делового общения
6. Подарки в деловом общении
7. Переписка как фактор делового общения
8. Роль приветствий в деловом общении
9. Фактор представлений собеседников, объема пространства и их общения.
10. Имидж делового человека
11. Элементы профессионального имиджа для мужчин
12. Элементы профессионального имиджа для женщин
13. Стилевые особенности одежды деловых людей Запада, Востока и российские традиции
14. Система жестов в структуре невербального общения
15. Жесты, мимика, походка делового человека
16. Деловой разговор как важный фактор вербального общения
17. Деловые приветствия и представления
18. Основы речевого этикета
19. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных
20. Этико-психологический портрет делового человека
21. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности
22. Производственные отношения. Конфликты и способы их решения.
23. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана
24. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях
25. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности
26. Конфликты и конфликтные ситуации.
27. Единство служебной субординации и вежливости членов деловой команды

7.2. Контрольные работы, практикумы

Контрольная работа выполняется в форме контрольного тестирования. Примеры тестовых заданий:

1. Общение - это



- это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности
 - это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека
 - это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями
2. Выделяют следующие стороны общения:
- интерактивная, эмпатийная, содержательная
 - перцептивная, коммуникативная, интерактивная
 - информационная, перцептивная, эмпатийная
3. Содержание, которое вкладывается в определённый знак – это его:
- значение
 - понятие
 - интерпретация
4. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене:
- действиями
 - информацией
 - знаками
5. Общение, осуществляемое с помощью жестов, мимики и пантомимики, называется:
- невербальное
 - словесное
 - вербальное
6. К невербальным элементам общения относятся:
- позы, жесты, мимика; смех; моторика; речь
 - паралингвистика; дистанция; контакт глаз;
 - контакт глаз; позы, жесты, мимика; паралингвистика; проксемика
7. Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются:
- идентификация, эмпатия и рефлексия
 - эмпатия, самооценка, интроспекция
 - идентификация, интроспекция, эмпатия
8. Способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания – это
- интроспекция
 - рефлексия
 - эмпатия
9. Идентификация – это...
- способность к постижению эмоционального состояния другого человека - в форме сопереживания
- система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности
 - способ понимания другого человека через уподобление себя ему
10. Отметьте две стороны правил этикета:
- эгоистическая
 - морально-этическая
 - эстетическая



7.3. Подготовка к практическим занятиям

1. Накануне занятия студент должен подготовиться к обсуждению теоретических вопросов: изучить учебники и учебные пособия, конспекты, литературные и информационные источники.
2. Во время проведения практического занятия в форме дискуссии, студенты индивидуально, или в составе малой группы, получают темы для дискуссии, готовятся к дискуссии, формируют выводы.
3. Дискуссия проводится, с применением методов углубленного и фронтального опроса, сократической беседы, мозговой атаки и т.п.
4. По отдельным темам предусмотрены интерактивные занятия в форме деловой и ролевой игры.
5. Контроль проводится в форме тестирования.

Семинар № 1 , тема: Введение в психологию общения

Форма проведения семинара: интерактивные занятия – круглый стол

Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме круглого стола, в ходе которого обсуждаются основные вопросы темы, проводится сравнительный анализ различных концепций, мнений студентов, рассмотрение и анализ сущностной характеристики понятий «Общение», «Психология общения» сравнительный анализ основных концепций, теорий и подходов.

На первом практическом занятии студентам предлагаются к выполнению в виде доклада (реферата) темы и правила выполнения и представления работы.

Предварительная подготовка студентов:

Подготовка круглого стола представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) дискуссии (возможно, по договоренности преподавателем);

- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также Интернет-ресурсов);

разработать развернутый план-конспект обсуждения с указанием ориентировочного времени обсуждения, вопросов и вариантов-ответов.

Подготовить ответы на следующие вопросы:

Для чего человеку нужны знания об основах психологии общения?

Дайте определение понятия «общение».

Какова роль психологии в системе знаний о механизмах делового общения?

Дайте определение понятия « психология делового общения»

Перечислите основные элементы и функции психологии делового общения

Перечислите и охарактеризуйте основные категории этики.

В чем сущность профессионального общения?

Составьте и объясните схему «Структура делового общения»

Покажите на конкретных примерах психологический механизм реализации делового общения.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2013.



2. Немов Р.С. Психология : учебник для бакалавров / Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2014.
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник /Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2013 .

Семинар № 2, тема: Психологический портрет делового человека.

Форма проведения семинара: практическое занятие

Краткое содержание (цель) занятия: закрепление теоретических знаний по теме занятия, составление психологического портрета делового человека, психологического портрета одногруппника

Предварительная подготовка студентов: изучение ученой литературы по теме занятия.
Подготовка развернутых ответов на вопросы

Вопросы к теме:

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.Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2013.
- 2.Немов Р.С. Психология : учебник для бакалавров / Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2014.
- 3.Козырев Г.И. Конфликтология: учебник /Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014.
- 4.Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2013 .

Семинар № 3, тема: Коммуникативная сторона общения.

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: закрепление теоретических знаний по теме занятия, получение практических навыков коммуникаций на деловом уровне

Предварительная подготовка студентов: подготовка ответов на следующие вопросы:

- 1.Особенности вербальной коммуникации.
- 2.Основные барьеры слушания.
- 3.Понятия «индивид», «личность» и «индивидуальность».
- 4.Структура личности. Психологический портрет личности.
- 5.Уровни составления психологических характеристик.
- 6.Личностные черты.
- 7.Свойства нервной системы. Темперамент. Направленность личности. Система ценностей. Нравственные нормы.

Подумайте и подготовьте вопросы к своим одногруппникам по теме занятия. Отметьте, каковы основные особенности вербальной коммуникации в Вашей группе. Дайте этим особенностям развернутую характеристику.

Подумайте и подготовьте вопросы к своим одногруппникам по теме занятия. Отметьте, каковы основные особенности вербальной коммуникации в Вашей группе. Дайте этим особенностям развернутую характеристику.

Рекомендуемая литература и источники:

- 1.Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2013.
- 2.Немов Р.С. Психология : учебник для бакалавров / Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2014.
- 3.Козырев Г.И. Конфликтология: учебник /Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014.
- 4.Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2013 .



Семинар № 4, тема: Невербальное общение.

Форма проведения семинара: интерактивные занятия – деловая (ролевая) игра

Краткое содержание (цель) занятия: интерактивное занятие проводится в форме коллоквиума и ситуационного задания (ролевой игры). Закрепление знаний об особенностях этики и этикета вербальных и невербальных форм общения.

При проведении занятия в интерактивной форме предлагается использование принципа интерактивного обучения: «взаимодействие и сотрудничество», предполагающий обязательную организацию совместной деятельности студентов, которая, в свою очередь, означает, что каждый вносит свой особый индивидуальный вклад; в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности.

Вопросы, выносимые на обсуждение на интерактивном занятии:

1. В чем заключаются основные отличия невербального общения от вербального?
2. Дайте общую характеристику проксемики. Какие зоны общения выделяет Холл?
3. Выделите факторы, действующие на размеры интимной и личной зон у человека.
4. Раскройте понятие кинесики.
5. Каким образом экстралингвистика и паралингвистика влияют на восприятие речи окружающими людьми?

6. Отметьте роль такесики в развитии личности и в межличностном общении.

Вопросы для предварительной подготовки к участию в интерактивных занятиях:

1. Назовите функции невербальных коммуникаций.
2. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
3. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
4. Раскройте сущность невербального общения.
5. Приведите классификацию невербальных средств общения.
6. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
7. Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников?
8. Может ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники?
9. Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?
10. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
11. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?
12. Какую информацию можно получить, наблюдая за движением глаз?
13. Назовите виды дискуссии. В чем состоит отличие дискуссии от спора?

Рекомендуемая литература и источники:

1. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2013.
2. Немов Р.С. Психология : учебник для бакалавров / Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2014.
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2013.

Семинар № 5, тема: Интерактивная сторона общения.



Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: закрепление теоретических знаний по теме занятия, получение практических навыков общения

Предварительная подготовка студентов: изучение учебного материала и подготовка ответов на следующие вопросы:

1. Характеристика перцептивной стороны общения.
2. Механизмы взаимопонимания.
3. Каузальная атрибуция.
4. Эффекты межличностного восприятия.
5. Характеристика интерактивной стороны общения.
6. Основные механизмы воздействия.
7. Ролевое поведение личности.

Рекомендуемая литература и источники:

- 1.Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2013.
- 2.Немов Р.С. Психология : учебник для бакалавров / Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2014.
- 3.Козырев Г.И. Конфликтология: учебник /Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014.
- 4.Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2013 .

Семинар № 6, тема: Конфликты и пути их разрешения.

Форма проведения семинара: интерактивные занятия – деловая игра

Краткое содержание (цель) занятия: в ходе проведения деловой игры студентам необходимо приобрести практический опыт поведения в конфликтных ситуациях

Предварительная подготовка студентов: изучение учебного материала и подготовка развернутых ответов на следующие вопросы:

1. Способы разрешения конфликтов.
- 2.Стили поведения в конфликте.
- 3.Выбор наилучшего стиля действия в конфликте.
- 4.Конфликты с клиентом и конфликты внутри турфирмы.
- 5.Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- 6.Переговоры в конфликтных ситуациях.

Рекомендуемая литература и источники:

- 1.Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2013.
- 2.Немов Р.С. Психология : учебник для бакалавров / Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2014.
- 3.Козырев Г.И. Конфликтология: учебник /Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014.
- 4.Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2013 .

Семинар № 7, тема: Психологические аспекты переговорного процесса.

Форма проведения семинара: практические занятия

Краткое содержание (цель) занятия: закрепление теоретических знаний по теме занятия, получение практических навыков общения

Предварительная подготовка студентов: изучение учебного материала и подготовка развернутых ответов на следующие вопросы:

- 1.Виды переговоров.



2. Этапы проведения деловых переговоров.

3. Подготовка деловых встреч, переговоров: выбор места и времени, составление списков участников, повестка дня, регламент, подготовка материалов, психологическая подготовка.

4. Порядок проведения переговоров.

5. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
Формулировка целей и пределов переговоров.

6. Взаимное уточнение интересов, позиций и предложений участников переговоров.
Обсуждение деловых предложений и интересов участников переговоров.

7. Аргументация и контраргументация. Согласование позиций и выработка договоренностей.

8. Завершение переговорного процесса.

9. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

10. Техники ведения переговоров: позиционный торг и принципиальные переговоры.

11. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях – контроль эмоций.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2013.

2. Немов Р.С. Психология : учебник для бакалавров / Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2014.

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

4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2013 .

Семинар № 8, тема: Этические и этикетные аспекты делового общения.

Форма проведения семинара: интерактивные занятия – деловая игра

Краткое содержание (цель) занятия: в ходе проведения деловой игры студентам необходимо приобрести практический опыт делового общения с соблюдением этических норм

Предварительная подготовка студентов: изучение учебного материала и подготовка развернутых ответов на следующие вопросы

1. Понятие этики делового общения.

2. Этические принципы делового общения.

3. Этические проблемы.

4. Деловой этикет и протокол.

5. Внешний вид делового человека.

6. Речевой этикет.

7. Правила поведения. Понятие имиджа делового человека.

8. Клиентоориентированная модель поведения.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2013.

2. Немов Р.С. Психология : учебник для бакалавров / Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2014.

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

4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2013 .

Семинар № 9, тема: Особенности деловой беседы.

Форма проведения семинара: практические занятия



Краткое содержание (цель) занятия: закрепление теоретических знаний по теме занятия, получение практических навыков делового общения

Предварительная подготовка студентов: изучение учебного материала и подготовка развернутых ответов на следующие вопросы:

1. Значение деловой беседы в профессиональной сфере человека.
2. Понятие деловой беседы, ее виды.
3. Цели, задачи и функции деловой беседы в зависимости от ее вида, основные этапы проведения.
4. Адекватное использование различных типов вопросов.
5. Правила конструктивной критики.
6. Собеседование при приеме на работу, как вид деловой беседы. Цели и задачи собеседования, форма и правила проведения. Резюме кандидата.
7. Особенности делового телефонного разговора. Правила ведения делового телефонного разговора.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2013.
2. Немов Р.С. Психология : учебник для бакалавров / Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2014.
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2013.

Семинар № 10, тема: Психологические особенности публичного выступления.

Форма проведения семинара: практическое занятие

Краткое содержание (цель) занятия: приобретение практических навыков публичного выступления

Предварительная подготовка студентов:

1. Этапы подготовки к выступлению (презентации).
2. Приемы привлечения внимания
3. Риторические приемы в публичном выступлении.
4. Барьеры общения.
5. Подготовка и проведение презентации и самопрезентации

Рекомендуемая литература и источники:

1. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2013.
2. Немов Р.С. Психология : учебник для бакалавров / Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2014.
3. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2013.

Семинар № 11 , тема: Особенности делового совещания и деловой переписки.

Форма проведения семинара: практическое занятие

Краткое содержание (цель) занятия: приобретение навыков ведения деловой переписки

Предварительная подготовка студентов: изучение учебного материала и подготовка делового письма по заданию преподавателя

Рекомендуемая литература и источники:

1. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2013.
2. Немов Р.С. Психология : учебник для бакалавров / Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2014.



3. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2013 .

8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

а) нормативно-правовые акты:

1. Приказ Минобрнауки РФ от 07.05.2014 г. № 475 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм» (Зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 №32876).
2. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ.

б) основная литература:

1. Коваленко М.Ю., Коваленко М.А. Психология делового общения : учебник для СПО. – 2-е изд. – М.: Юрайт, 2016. – 456 с.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения : учебник. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 295 с.
3. Полевая М. В. Психологический практикум: учебное пособие. - М.: ГАОУ ВПО МГИИТ, 2014

в) дополнительная литература:

1. Этика: учебник / А.А. Гусейнов, А.Г. Гаджикурбанов [и др.]. – М.: Юрайт, 2015. – 569 с
2. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник. – М.: Инфра-М, 2010. – 368 с.
3. Психология делового общения в тризме и гостеприимстве: учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред Е.С. Сахарчук. – М.: ФАТ, 2014. – Электронный учебник.
4. Психология делового общения: учебник / А.П. Шарухин, А.М. Орлов. – М.: Академия, 2014. – Электронный учебник.
5. Климов Е.А. Основы психологии. Учебник для вузов. – М.. Культура и спорт, ЮНИТИ. – 295 с. – Электронный учебник.

д) ресурсы сети «Интернет»:

1. Библиотека Гарвардского университета (США) [Электронный ресурс] – URL: <http://library.harvard.edu>.
2. Библиотека Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова (Россия) [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.nbmggu.ru>.



3. Библиотека Санкт-Петербургского государственного университета (Россия) [Электронный ресурс] – URL: <http://www.library.spbu.ru>.
4. Гуманитарный Интернет-университет [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.vusnet.ru>.
5. Образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» [Электронный ресурс]. – URL: <http://ecsocman.edu.ru>.
6. Электронная библиотека «Социология, психология, управление». – URL: <http://soc.lib.ru>.
7. Электронный каталог Российской государственной библиотеки. – URL: <http://www.rsl.ru>.

е) *методические указания для обучающихся по освоению дисциплины*

Успешное освоение курса предполагает активное, творческое участие студента путем планомерной, повседневной работы.

Общие рекомендации

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, особое внимание, уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса.

Работа с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

Выполнение практических работ

На первом занятии получите у преподавателя график выполнения практических работ на текущий семестр. Обзаведитесь всем необходимым методическим обеспечением.

Перед выполнением практических работ изучите теорию вопроса, предполагаемого к исследованию, ознакомьтесь с руководством по соответствующей работе и подготовьте протокол проведения работы, в который занесите название и цели работы.

Оформление отчетов должно производиться непосредственно после окончания работы при наличии свободного времени или дома. В методических указаниях к практическим работам указано, что должен содержать отчет.

Для подготовки к защите отчета следует подготовить ответы на вопросы, приводимые в методических указаниях к каждой работе.

Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студентов - это самостоятельно планируемая и выполняемая студентом работа, осуществляемая в соответствии с целями и задачами курса при методическом руководстве преподавателя.

Самостоятельная работа студентов способствует:

- овладению, закреплению, углублению и расширению знаний;
- выработке навыков самообучения;
- формированию интереса к познавательной деятельности, и овладению ее приемами и методами;
- осуществлению самоконтроля над полученными знаниями и навыками;



• овладению навыков самостоятельной работы в учебной, научной и профессиональной деятельности.

Формы самостоятельной работы

1. Составление блок-схем по теме дисциплины к практическому занятию.
2. Составление глоссария по теме к практическому занятию.
3. Подготовка к экспресс-опросу по основным понятиям предшествующей лекции.
4. Подготовка к ответу на проблемные вопросы, обозначенные на лекции.
5. Самоконтроль знаний и навыков на основе контрольных вопросов и тестовых заданий по темам курса.
6. Подготовка к устному опросу и тестированию по теме дисциплины на практическом занятии.
7. Подготовка к реферату, написание реферата, доклад по реферату, участие в обсуждении рефератов.
8. Подготовка, написание и защита контрольных работ (заочное форма).
9. Изучение первоисточников по теме.
10. Подготовка к итоговому устному опросу и тестированию.

Последовательность самостоятельной работы при изучении тем курса

1. Изучение темы по лекциям.
2. Изучение и конспектирование предложенных источников.
3. Выполнение индивидуальных и коллективных заданий к лекционным и практическим занятиям.
4. Выполнение иных, обозначенных выше заданий (изучение первоисточников, составление антропологических портретов, подготовка рефератов).
5. Консультации с преподавателем.
6. Подготовка и отработка пропущенных тем.

8.1 Материально-техническое обеспечение дисциплины

а) перечень оборудования: лекционная аудитория, оборудованная видеопроекционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения, экраном, программным пакетом Microsoft Office Professional; помещение для проведения семинарских занятий, оборудованное учебной мебелью, видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, и имеющее выход в сеть Интернет.

б) учебно-методические материалы, средства обучения: комплекты контрольно-оценочных средств.

в) перечень информационных технологий пакет Microsoft Office Professional, в т.ч. Microsoft Word, Microsoft Power Point,

информационно-справочные и поисковые системы:

1. Официальный портал Правительства Москвы. – URL: <http://www.mos.ru>;
2. Официальный сайт Министерства финансов РФ - URL: <http://www.minfin.ru>;
3. Информационно-правовой портал ГАРАНТ.RU. - URL: <http://www.garant.ru>;
4. Официальный сайт компании "КонсультантПлюс" - URL: <http://www.consultant.ru/online>.
5. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - URL: <http://www.gks.ru>;
6. Официальный сайт Российской газеты - URL: <http://www.rg.ru>;



7. Национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум - URL: <http://rucont.ru>.
8. Открытый электронный репозиторий научных статей и препринтов - URL: <http://www.ssrn.com/en>.

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ВЫПОЛНЕННЫХ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

9.Перечень вопросов 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.
15. Приемы саморегуляции.
16. Эмоциональный интеллект в деловом общении.
17. Понятия конформизм и неконформизм и их роль в деловом общении.
18. Явление стереотипизации в деловом общении, его позитивное и негативное влияние.
19. Характеристика понятий «спор», «дискуссия».
20. Правила ведения делового телефонного разговора.
21. Характеристика приемов эффективного слушания.
22. Деловая беседа и ее этапы.
23. Типы и функции вопросов в деловом общении и их использование работником гостиничного сервиса.
24. Конфликты в деловом общении.
25. Стратегии поведения в конфликте, выбор оптимальной стратегии.
26. Особенности деловых переговоров.
27. Способы убеждения и аргументирования.
28. Особенности подготовки публичных выступлений.
29. Особенности подготовки презентаций.
30. Особенности деловой переписки.



31. Особенности собеседований.
32. Особенности проведения совещаний.
33. Правила делового этикета.
34. Деловая этика.

9.1. Критерии оценки уровня освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего, промежуточного контроля, семинарских, практических, интерактивных занятий, тестирования, выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований и др. в соответствии с требованиями ФГОС по двум основным направлениям: оценка уровня освоения дисциплины и оценка компетенций обучающихся.

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 превышает количество допустимых для положительной оценки.

9.2. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК-1 понимать и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в 	<p>Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике</p> <p>Круглый стол</p> <p>Решение контрольных тестовых заданий</p> <p>Деловая (ролевая) игра</p> <p>Зачет</p>



	<p>профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в этике и культуре межличностного общения в сфере туризма; - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач. 	
<p>ОК-2 организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного; - общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в этике и культуре межличностного общения в сфере гостиничного сервиса; - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач 	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>
<p>ОК-3 решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - источники, причины, виды и 	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>



	<p>способы разрешения конфликтов; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; иметь практический опыт: - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.</p>	
<p>ОК-4 осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;</p>	<p>знать: - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; иметь практический опыт: - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.</p>	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>
<p>ОК-5 использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности</p>	<p>знать: - взаимосвязь общения и деятельности; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; иметь практический опыт: - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.</p>	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>
<p>ОК-6 работать в коллективе и</p>	<p>знать: - взаимосвязь общения и</p>	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных</p>



<p>команде, обеспечить ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством и потребителями</p>	<p>деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; иметь практический опыт: - в этике и культуре межличностного общения в сфере туризма; - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.</p>	<p>тестовых заданий Зачет</p>
<p>ОК-7 ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;</p>	<p>знать: - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь:</p>	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>



	<ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач. 	
<p>ОК-8 самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознано планировать повышение квалификации;</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в этике и культуре межличностного общения в сфере туризма; - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач. 	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>
<p>ОК-9 быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, 	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>



	<p>убеждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач. 	
<p>ПК-1.1 принимать заказ от потребителей и оформлять его;</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в этике и культуре межличностного общения в сфере туризма; - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных 	<p>Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике Круглый стол Решение контрольных тестовых заданий Деловая (ролевая) игра Зачет</p>



<p>ПК-1.2 бронировать и вести документацию;</p>	<p>задач.</p> <p>Знать: -взаимосвязь общения и деятельности; -роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; -механизмы взаимопонимания в общении; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</p> <p>Уметь: -применять техники и приемы эффективного; -общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>Иметь практический опыт в: - в этике и культуре межличностного общения в сфере гостиничного сервиса; - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач</p>	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>
<p>ПК-1.3 информировать потребителя о бронировании;</p>	<p>знать: - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>иметь практический опыт: - в организации и определении методов и способов</p>	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>



	выполнения профессиональных задач.	
ПК-2.1 принимать, регистрировать и размещать гостей;	знать: - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; иметь практический опыт: - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.	Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет
ПК-2.2 предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;	знать: - взаимосвязь общения и деятельности; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; иметь практический опыт: - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.	Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет
ПК-2.3 принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;	знать: - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет



	<ul style="list-style-type: none"> - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь: <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; иметь практический опыт: <ul style="list-style-type: none"> - в этике и культуре межличностного общения в сфере туризма; - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач. 	
<p>ПК-2.4 обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь: <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; иметь практический опыт: <ul style="list-style-type: none"> - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач. 	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>



<p>ПК-2.5 производить расчеты по гостям, организовывать отъезд и проводы гостей;</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- цели, функции, виды и уровни общения;- роли и ролевые ожидания в общении;- виды социальных взаимодействий;- механизмы взаимопонимания в общении;- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;- этические принципы общения;- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none">- в этике и культуре межличностного общения в сфере туризма;- в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>
<p>ПК-2.6 координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончанию смены;</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- виды социальных взаимодействий;- механизмы взаимопонимания в общении;- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;- этические принципы общения;- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>



	иметь практический опыт: – в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.	
ПК-3.1 организовывать и контролировать работу персонала технической службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;	знать: - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; иметь практический опыт: – в этике и культуре межличностного общения в сфере туризма; – в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.	Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике Круглый стол Решение контрольных тестовых заданий Деловая (ролевая) игра Зачет
ПК-3.2 организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);	Знать: -взаимосвязь общения и деятельности; -роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; -механизмы взаимопонимания в общении; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет



	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять техники и приемы эффективного; -общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в этике и культуре межличностного общения в сфере гостиничного сервиса; - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач 	
<p>ПК-3.3 вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач. 	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>
<p>ПК-3.4 создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих;</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы 	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>



	эффективного общения в профессиональной деятельности; иметь практический опыт: – в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.	
ПК-4.1 выявлять спрос на гостиничные услуги;	знать: - взаимосвязь общения и деятельности; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; иметь практический опыт: – в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.	Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет
ПК-4.2 формировать спрос и стимулировать быт;	знать: - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; иметь практический опыт:	Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет



	<ul style="list-style-type: none"> - в этике и культуре межличностного общения в сфере туризма; - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач. 	
ПК-4.3 оценивать конкурентоспособность оказываемых услуг;	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач. 	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>
ПК-4.4 принимать участие в разработке комплекса маркетинга;	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; 	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>



	<ul style="list-style-type: none"> - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; иметь практический опыт: - в этике и культуре межличностного общения в сфере туризма; - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач. 	
ПК-4.5 принимать участие в проведении маркетинговых исследований;	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; иметь практический опыт: - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач. 	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>
ПК-5.1 принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимыми	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в 	<p>Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике Круглый стол Решение контрольных тестовых заданий</p>



<p>профессий, специальностей квалификаций;</p>	<p>и</p> <p>общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; иметь практический опыт: - в этике и культуре межличностного общения в сфере туризма; - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.</p>	<p>Деловая (ролевая) игра Зачет</p>
<p>ПК-5.2 оформлять и разрабатывать кадровую документацию на основе типовой;</p>	<p>на</p> <p>Знать: -взаимосвязь общения и деятельности; -роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; -механизмы взаимопонимания в общении; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов Уметь: -применять техники и приемы эффективного; -общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; Иметь практический опыт в: - в этике и культуре межличностного общения в сфере</p>	<p>Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет</p>



	гостиничного сервиса; - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач	
ПК-5.3 принимать участие по адаптации новых сотрудников;	знать: - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; иметь практический опыт: - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.	Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет
ПК-5.4 принимать участие по проведению мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиниц;	знать: - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; иметь практический опыт: - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач.	Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет
ПК-5.5 оценивать профессиональную компетентность работников различных	знать: - взаимосвязь общения и деятельности; - виды социальных взаимодействий;	Деловая (ролевая) игра Решение контрольных тестовых заданий Зачет



<p>служб гостиниц.</p>	<p>- механизмы взаимопонимания в общении; уметь: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; иметь практический опыт: - в этике и культуре межличностного общения в сфере гостиничного сервиса; - в организации и определении методов и способов выполнения профессиональных задач</p>	
------------------------	---	--