МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления"
Технологический колледж

СОГЛАСОВАНО:
Зам.директора по УМР ТК ВСГУТУ
_____ В.В. Пойдонова

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ТК ВСГУТУ
_____ С.Н. Сахаровский
"25" апреля 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины ОП.01 "Психология делового общения"
для специальности 43.02.10 "Туризм".

Улан-Удэ 2018 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 5B9C523B9C357D0B6A96448D522A58E73C9ED99B
Владелец: Сизов Игорь Геннадьевич
Действителен: с 30.12.2021 до 30.03.2023

Рабочая программа дисциплины "ОП.01 Психология делового общения" разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности "43.02.10 Туризм", утвержденным приказом Минобрнауки от "7" мая 2014 г. №474 и является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности "43.02.10 Туризм".

Составители рабочей программы:

_____ Гудкова И.Н. канд. культурологии.

Рабочая программа рассмотрена, обсуждена и одобрена на заседании кафедры "Социальный и технологический сервис"
Протокол от "25" апреля 2018 г. № 9.

Заведующий кафедрой "Социальный и технологический сервис"
_____ Камнаева Н.И.

Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления Технологический колледж

Учебно-методический комплекс дисциплины ОП.01 «Психология делового общения» для студентов специальности 43.02.10 «Туризм».

Аннотация

1. Место дисциплины в учебно-воспитательном процессе

Дисциплина входит в общеобразовательную часть ППССЗ, реализуется на 2-м году обучения (3,4 семестр). Содержание дисциплины состоит из нескольких основных тем.

2. Цели и задачи изучения дисциплины

Основная цель дисциплины дать студентам знания повышение общей и психологической культуры делового общения, освоение методов убеждения, приобретение навыков поведения в конфликтных ситуациях, ведения дискуссии, собрания, деловых переговоров; знакомство с этикой и этикетом делового общения.

Задачи дисциплины - формирование теоретических знаний и практических навыков в области делового общения.

Данные задачи предполагается решать в ходе проведения аудиторных занятий, так и непосредственно на местах, при проведении практических заданий, деловых игр.

3. Структура и содержание дисциплины

Структура дисциплины:

Вид учебной работы	*Объём часов*
Максимальная учебная нагрузка	*147*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*98*
в том числе:	
практические занятия	*98*
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*49*
Другие формы контроля	*3*
Дифференцированный зачет	*4*

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:

уметь:

планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами.

знать:

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

В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции: ОК1; ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 5; ОК 6; ОК 7; ОК 8; ОК 9; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ПК 2.5.; ПК 3.1.; ПК 3.4; ПК 4.1.; ПК 4.2. (ФГОС СПО № 474 от 7.05.2014)

4. Список авторов учебно-методического комплекса.

Гудкова И.Н., кандидат культурологии, старший преподаватель кафедры «Социальный и технологический сервис» ВСГУТУ

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления»
Технологический колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины ОП.01 «Психология делового общения»
для студентов специальности 43.02.10 «Туризм»

Улан-Удэ, 2018

Содержание

1	Паспорт рабочей программы дисциплины	7
2	Структура и содержание дисциплины	8
3	Тематический план и содержание учебной дисциплины	10
4	Самостоятельная работа студентов	13
5	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (по видам учебной работы и формам контроля)	15
6	Материально-техническое обеспечение дисциплины	15
7	Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 «Туризм».

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин учебного плана специальности 43.02.10 «Туризм»

Компетенции, формируемые в результате освоения содержания дисциплины ОП.01 «Психология делового общения» необходимы для успешного изучения следующих дисциплин учебного плана:

- МДК.02.01 Технология и организация сопровождения туристов;
- МДК.02.02 Организация досуга туристов;
- МДК.03.01 Технология и организация туроператорской деятельности;
- МДК.03.02 Маркетинговые технологии в туризме.

1.3. Цели и задачи изучения дисциплины

Основная цель дисциплины дать студентам знания о повышении общей и психологической культуры делового общения, освоение методов убеждения, приобретение навыков поведения в конфликтных ситуациях, ведения дискуссии, собрания, деловых переговоров; знакомство с этикой и этикетом делового общения.

Задачи дисциплины - формирование теоретических знаний и практических навыков в области делового общения.

Данные задачи предполагается решать в ходе проведения аудиторных занятий, так и непосредственно на местах, при проведении практических заданий, деловых игр.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- нормы и принципы этики специалистов разных областей;
- функции и элементы культуры управления;
- профессиональные стандарты специалистов;

уметь:

- применять требования профессиональной этики в своей специальности;
- использовать полученные знания и навыки в области психологии в практике делового общения.

Владеть: основами делового общения, правилами и этикетом деловых отношений.

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции:

ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 5 ОК 6; ОК 7; ОК 8; ОК 9; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 2.3.; ПК 2.4.; ПК 2.5.; ПК 3.1.; ПК 3.4; ПК 4.1.; ПК 4.2.

Освоение дисциплины направлено на формирование и развитие общих компетенций:

Код	Общие компетенции
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации. Необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Код	Профессиональные компетенции
ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
ПК 2.3.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
ПК 2.4.	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
ПК 2.5.	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
ПК 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами пореализации и продвижению туристского продукта.
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Распределение учебного времени дисциплины

Распределение учебного времени выполнено в виде выписки из УП. В таблице 1 представлена информация по каждой форме обучения о распределении общей трудоемкости обучения в часах по семестрам, видов и объемов учебной работы в часах (лекции (Л)), практические занятия (Пр), о распределении форм СРС – самостоятельной работы студентов, расчетно-графические работы (РГР), контрольные (КР) и другие работы), а также форм ПА – промежуточной аттестации студентов по дисциплине(экзамен (Э), дифференцированный зачет (ДЗ), зачет (З), другие формы контроля):

Таблица 1 – Распределение учебного времени дисциплины

Форма обучения	Семестр и его продолжительность (нед.)	РАСПРЕДЕЛЕНИЕ						
		Максимальная нагрузка (час)	В том числе				Форм СРС	Форм ПА - аттестация
			На аудиторные занятия (час)			на СРС (час)		
			Всего (час)	В том числе				
				Л (час)	Пр (час)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9

очная	2 год, 3 семестр 16 нед	96	64		64	32	ИЗ КР	ДЗ
очная	2 год, 4 семестр 17 нед	51	34		34	17	ИЗ КР	ДЗ
Всего по очной форме обучения		147	98		98	49		

3.ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2. (3 семестр, очное)

Учебный год Семестр	Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов очная форма	Рекомендуемые УММ	Уровень освоения
	1	2		3		4
		Раздел 1. Теоретические основы этики деловых отношений				
2 год 3	**Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений**	**Практические занятия**		**10**	*1,3,4, 5,9,10*	*2*
		1	Предмет и основные категории этики	3		
		2	Основные принципы этики деловых отношений	3		
		3	Этические проблемы деловых отношений	4		
		Самостоятельная работа обучающихся:		**8**		
		1	Подготовка к практическим занятиям	4		
		2	Подбор и изучение исторического материала.	4		
	Тема 2. Этика деятельности организаций	**Практические занятия**		**10**	*1, 3.4. 5*	
		1	Этические нормы в деятельности организаций	5		
		2	Повышение этического уровня организации	5		
		Самостоятельная работа обучающихся:		**6**		
		1	Написание рефератов по заданным темам	3		
		2	Подготовка к практическим занятиям	3		*2*
	Тема 3. Этика деятельности руководителя	**Практические занятия**		**10**	*1,3,4, 5,9*	
		1	Этические нормы организации и этика руководителя	3		
		2	Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем	3		
		3	Этика решения конфликтных ситуаций	4		*2*
		Самостоятельная работа обучающихся:		**4**		
		1	Подготовка к практическим занятиям	2		
		2	Изучение теоретического материала	2		
		2 раздел. Психология делового общения				
	Тема 4. Основы делового общения	**Практические занятия**		**10**	*1,3,4, 5,9*	
		1	Понятие, виды и структура общения	5		
		2	Механизмы межличностного восприятия	5		*2*
		Самостоятельная работа обучающихся:		**4**		
		1	Изучение теоретического материала	2		
		2	Подготовка к практическим занятиям	2		
	Тема 5. Культура вербального	**Практические занятия**		**12**	*1,3,4, 5,7, 8, 9*	
		1	Приемы полемики, дискуссии и спора	4		
		2	Особенности публичного выступления. Психологические приемы убеждения и	4		

	общения		аргументации.			
		3.	Влияние гендерных, этнических, возрастных и характерологических особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения	4		*2*
		Самостоятельная работа обучающихся:		**6**		
		1	Изучение теоретического материала	3		
		2	Создание презентаций	3		
	Тема 6. Невербальное общение	**Практические занятия**		**12**	*1,2.3.4, 5, 9,10*	*2*
		1	Основы невербального общения	6		
		2	Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения	6		
		Самостоятельная работа обучающихся:		4		
		1	Изучение теоретического материала	4		
		Дифференцированный зачет		**1**		
			Всего:	**96**		
			Теоретического обучения			
			Практических занятий	**64**		
			Самостоятельной работы	**32**		

Таблица 3 (4 семестр, очное)

Учебный год Семестр	**Наименование разделов и тем**	**Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся**		**Объем часов очная форма**	**Рекомендуемые УММ**	**Уровень освоения**
	1	**2**		**3**		**4**
		3 раздел. Правила и этикет деловых отношений				
, 4	**Тема7. Правила деловых отношений**	**Практические занятия**		**11**	*1,2,3,4, 5.6, 9*	*2*
		1	Правила подготовки и проведения деловой беседы, служебных совещаний	5		
		2	Правила конструктивной критики	6		
		Самостоятельная работа обучающихся:		**6**		
		1	Изучение теоретического материала	2		
		2	Написание рефератов по заданным темам	2		
		3	Подготовка к практическим занятиям	2		
2 год	**Тема 8. Этикет делового человека**	**Практические занятия**		**11**	*1,2,3,4, 5.6, 8*	*2*
		1	Этикет и имидж делового человека	3		
		2	Визитная карточка	4		
		3	Особенности внешнего облика деловой женщины	4		
		Самостоятельная работа обучающихся:		**6**		
		1	Подготовка к практическим занятиям	3		
		2	Изучение теоретического материала	3		
	Тема 9. Этикет деловых	**Практические занятия**		**12**	*1,2,3,4, 5.6,*	
		1	Особенности делового общения с иностранными партнерами	6		

	отношений	2	Искусство комплимента	6	*8,10*	*2*
		Самостоятельная работа обучающихся:		5		
		1.	Изучение теоретического материала	5		
			Дифференцированный зачет			
			Всего: **Теоретического обучения** **Практических занятий** **Самостоятельной работы**	**51** **34** **17**		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:
1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов (СРС) – это планируемая учебная и научная работа, выполняемая по заданию преподавателя под его методическим и научным руководством.

СРС по данной дисциплине включает:

- подготовку к аудиторным занятиям (проработка пройденного учебного материала по конспектам, рекомендованной преподавателем учебной и научной литературе; изучение учебного материала, перенесенного с аудиторных занятий на самостоятельную проработку;
- подготовка к практическим занятиям (решение домашних заданий (задач, упражнений и т.п.));
- выполнение индивидуальных самостоятельных творческих работ и заданий (реферат, контрольная работа).

Распределение бюджета времени на выполнение индивидуальных СРС представлено в таблице 3.

Таблица 4 – Учебно-методическая (технологическая) карта СРС

Номер раздела и темы дисциплины	Ф/О	Код и наименование индивидуального проекта – задания или вида СРС	Объем часов на СРС	Сроки выпния	Рекомендуемые УММ	Форма контроля СРС
1	3	4	5	6	7	8
3 семестр	О	ИЗ (индивидуальное задание) – проработка теоретического материала по тематике раздела, создание презентации - РЕФЕРАТ		2 нед.	[1,3,4, 5,6,7,8 9,10]	Самооценка, рецензирование, публичная защита
Общие затраты времени студентом по всем видам СРС				О		
СРС: подготовка к практическим занятиям				15		
СРС: выполнение индивидуальных работ (контрольных)				17		
Итого:				32		

Номер раздела и темы дисциплины	Ф/О	Код и наименование индивидуального проекта – задания или вида СРС	Объем часов на СРС	Сроки выпния	Рекомендуемые УММ	Форма контроля СРС
1	3	4	5	6	7	8
4 семестр	О	ИЗ (индивидуальное задание) – проработка теоретического материала по тематике раздела, создание презентации - РЕФЕРАТ		2 нед.	[1,2,3, 4,6,9, 10]	Самооценка, рецензирование, публичная защита
Общие затраты времени студентом по всем видам СРС				О		
СРС: подготовка к практическим занятиям				6		
СРС: выполнение индивидуальных работ				11		
Итого:				17		

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ И ФОРМАМ КОНТРОЛЯ)

Таблица 5 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины «Психология делового общения» учебно-методическими материалами

Код и наименование специальности	Учебно-методический материал	
	№№	Наименование
43.02.10 «Туризм»	**Основная литература**	
	1	Дзялошинский И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров : для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / И. М. Дзялошинский , М. А. Пильгун ; Высш. шк. экономики (Нац. исслед. ун-т). - Москва : Юрайт, 2014. - 432 с.
	2	Сидоров П.И. Деловое общение : учебник для студентов высших учебных заведений по специальности "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" и другим экономическим специальностям / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. – 2-е изд., перераб. – Москва : ИНФРА-М, 2012. – 383 с.
	3	Кургузов В.Л. Деловая культура: теория и практика общения : очерки лекционного курса : [монография] / В. Л. Кургузов ; Вост.-Сиб. гос. ун-т технологий и упр. - Улан-Удэ : Издательство ВСГУТУ, 2016. - 355 с.
	Дополнительная литература	
	4	Кибанов А.Я. Управление персоналом : теория и практика. Этика деловых отношений : учебно-практическое пособие : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям "Управление персоналом" и "Менеджмент организации" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т упр. - Москва : Проспект, 2016. – 86 с.
	5	Халтаева С.Р. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : Учебное пособие для студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Менеджмент" (код 080200) / С. Р. Халтаева ; Вост.-Сиб. гос. ун-т технологий и упр. - Улан-Удэ : Издательство ВСГУТУ, 2012. - 287 с.
	6	Шарухин А.П. Психология делового общения: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки "Туризм" и "Гостиничное дело" / А. П. Шарухин, А. М. Орлов. - Москва : Издательский центр "Академия", 2012. - 239,
	7	Дускаева Л.Р. Стилистика официально - деловой речи: учеб. пособие для вузов / Л.Р. Дускаева, О.В. Протопопова. - М. : Академия, 2011. - 364 с.

		8	Казначевская Г. Б. Менеджмент : учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / Г. Б. Казначевская. - изд. 15-е, доп. и перераб. . - Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. - 348,
		9	Ярмаркина Г.М. Деловое общение по-русски [Электронный ресурс] / Г. М. Ярмаркина, Н. А. Акименко ; Калм. гос. ун-т. - Элиста : [б. и.], 2014. - 65, [1] с.
	Информационные средства		
			ЭБС «Библиотех» https://esstu.bibliotech.ru
			Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт»http://rucont.ru
			ЭБС "Научная электронная библиотека Elibrary.ru"http://www.elibrary.ru
			ЭБС «Издательство «Лань» https://e.lanbook.com
			Университетская библиотека онлайн http://biblioclub.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

В таблице 6 представлены общеуниверситетские ресурсы и ресурсы колледжа, которые должны быть использованы для полноценного изучения дисциплины.

Таблица 6 – Сведения об оснащенности образовательного процесса специализированным и лабораторным оборудованием

№ п/п	Номер аудитории	Назначение	Наименование аудиторий
1	8-316	Специализированная. Практические занятия по сервисной деятельности Для проведения занятий лекционного типа	Лаборатория сервисной деятельности
2	8-318	Специализированная. Практические занятия по технологии и проектированию услуг. Для проведения занятий семинарского типа	Лаборатория технологии и проектирования услуг
3	8-321	Специализированная. Практические занятия и лабораторные работы по профильным дисциплинам. Для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Лаборатория безопасности жизнедеятельности услуг
4	8-417	Специализированная. Для выполнения научно-исследовательских работ.	Лаборатория научно-исследовательских работ
5	8-304	Специализированная. Для выполнения дипломного и курсового проектирования	Лаборатория технологии услуг туриндустри

7. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 7. Формы и методы контроля результатов обучения.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: решать прикладные задачи в области профессиональной деятельности;	Экпертное наблюдение за практическими занятиями
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды.	-оценка за выполнение домашних заданий проблемного характера; -экспертное наблюдение за частотой устных ответов; -оценка за выполнение тестовых заданий. -экспертное наблюдение за участием в семинарах, дискуссиях; -оценка за выполнение контрольных работ. -оценка за выполнение практических заданий. -наблюдение за обучающимися в ходе практического занятия -оценка за результат и защиту рефератов

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления»
Технологический колледж

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины ОП.01 «Психология делового общения»
по специальности 43.02.10 «Туризм»

Улан-Удэ, 2018

Содержание

1	Паспорт фонда оценочных средств	19
2	Задания к контрольным работам и дифференцированному зачету с критериями оценивания	20

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1.Тематическая структура контрольно-измерительных материалов

7.1 Тематическая структура контрольно-измерительных материалов.

Для проведения входного и текущего контроля, а также в процессе промежуточной аттестации преподавателем используются виды контроля, отраженные в таблице 8.

Таблица 8 - Тематическая структура КИМ.

№	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы
3-4 семестр	**Раздел 1**	Рефераты, Вопросы контрольной работы
	Раздел 2	Вопросы итогового контроля
	Раздел 3	ДЗ, Э

В процессе контроля оцениваются результаты обучения на уровнях: знания, понимания, умения, применения.

В процессе защиты практических работ и СРС оцениваются результаты обучения на уровнях: знания, применения.

7.2. При повторной защите практических работ и СРС итоговый балл этого испытания снижается на 0,5 балла.

1.2 Критерии оценки на промежуточной и итоговой аттестации

Оценивание знаний, умений и навыков производится по шкале:
отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно.

Таблица 9. Критерии оценки.

Оценка	Условия
Отлично	2 контрольные работы и одно индивидуальное задание на оценку «отлично», индивидуальное задание и одна контрольная на оценку «хорошо». Полные, исчерпывающие, верные ответы и решения.
Хорошо	Все контрольные точки на оценку не ниже «хорошо», допускается одна оценка «удовлетворительно». Даны верные, но неполные ответы, решены 3 примера из пяти.
Удовлетворительно	Все контрольные точки на оценку не ниже «удовлетворительно». Ответы на теоретические вопросы вызывают некоторые затруднения; решен 2 пример из пяти.
Неудовлетворительно	В остальных случаях

При оценивании результаты входного контроля не учитываются, как оценка, а рассматриваются как показатель прогресса знаний и умений студента.

2. ЗАДАНИЯ К КОНТРОЛЬНЫМ РАБОТАМ И ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

Темы рефератов:

1. Проблемы психологии общения в основных направлениях современной психологии.
2. Сущность и содержание делового общения.
3. Специфика делового общения в различных его формах.
4. Коммуникация в деловом общении.
5. Средства делового общения и их характеристика.
6. Речь – основное средство делового общения.
7. Звуковое оформление речи в деловой коммуникации.
8. Мимика и жесты в деловом общении.
9. Трудности и барьеры делового общения.
10. Взаимодействие в процессе делового общения.
11. Влияние и противостояние ему в деловых контактах.
12. Деловая беседа как основная форма делового общения.
13. Переговоры как форма делового взаимодействия.
14. Психология ведения делового совещания.
15. Дистанционное деловое общение.
16. Психологические закономерности ведения телефонных переговоров.
17. Письменное деловое общение.
18. Психология публичного выступления.
19. Психологические особенности ведения деловой дискуссии.
20. Самопрезентация и имидж в деловом общении.
21. Стрессоустойчивость в деловом общении.
22. Гендерные различия в деловом общении.
23. Неформальное деловое общение.

Вопросы контрольной работы:

1. Деловое общение и его особенности
2. Типы речевых культур в деловом общении
3. Культура речи и принципы речевого поведения менеджера.
4. Деловая риторика.
5. Деловая речь, основные черты

6. Основные жанры деловой речи.
7. Речевая ситуация и ее составляющие.
8. Культура речи в деловом общении
9. Культура дискуссии.
10. Основы невербального общения.
11. Характеристика манипуляций в общении.
12. Правила подготовки публичного выступления.
13. Проведение переговоров с деловыми партнерами.
14. Имидж делового человека.
15. Коммуникативная культура в деловом общении.

Вопросы итогового контроля (экзамен, дифференцированный зачет):

1. Какова специфика делового общения
2. Виды коммуникативных барьеров.
3. Понятие, виды и структура делового общения.
4. Характеристика основных видов общения.
5. Функции делового общения
6. Особенности невербального общения. Невербальные средства и их систематизация.
7. Особенности монологического общения
8. Понятие диалогического общения, его принципы.
9. Особенности делового общения
10. Способы воздействия индивидов друг на друга.
11. Основные факторы оценивая людей.
12. Понятие имиджа, его виды. слагаемые человеческого обаяния.
13. Характеристики политического имиджа, приемы формирования.
14. Психологические механизмы восприятия в процессе общения.
15. Понятие и особенности социального стереотипа.
16. Механизмы восприятия в межличностном общении
17. Виды комплиментов, используемых при деловом общении.
18. Понятие спора, цели, виды споров.
19. Сущность полемики. Запрещенные примы ведения полемики
20. Особенности публичного выступления, этапы ведения деловой беседы.
21. Психологические приемы убеждения и аргументации.
22. Гендерные различия между мужчиной и женщиной.
23.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления»
Технологический колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ВЫПОНЕНИЮ СРС

Дисциплины ОП.01 «Психология делового общения»
по специальности 43.02.10 «Туризм»

Улан-Удэ, 2018

Рекомендации по формированию содержания теоретического материала по темам

Теоретическое содержание дисциплины состоит в рассмотрении основных положений и теоретических вопросов в области математики за курс средней школы.

Содержание лекционных занятий конкретизировано в соответствии с элементами теоретического, практического изучения и применения объектов, образующих предмет изучения дисциплины и включающих:

- основные понятия и их определения;
- свойства и характеристики основных объектов;
- задачи практического изучения объектов, их применения;
- методы и способы решения практических задач;

Ниже перечислены основные теоретические вопросы и понятия, подлежащие усвоению и изложению:

Основные понятия и категории предмета, дефиниции понятий «этика», «деловое общение», «вербальное общение», «невербальное общение», «этикет», «имидж». Сущность деловых отношений. Закономерности межличностных отношений. Этические нормы в деятельности организации. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

Понятие, виды и структура общения. Функции общения. Характеристика основных видов общения. Вербальное и невербальное общение. Монологическое и диалогическое общение. Деловое и личностное общение. Социальное восприятие. Имидж, виды имиджа, его характеристики. Приемы полемики, дискуссии, спора. Виды и цели спора. Дискуссия, ее этапы. Полемика, ее особенности, тактика ведения полемики, приемы. Психологические доводы. Психологические уловки. Психологические особенности публичного выступления. Этапы подготовки и произнесения речи. Деловая беседа. Подготовка к деловой беседе.

Гендерные особенности. Взаимоотношения полов в профессиональном общении. Этнические особенности. Этнический портрет. Национальный характер. Национальные чувства. Национальные традиции. Самосознание. Этническая идентичность личности. Полиэтническая идентичность. Этнический стереотип восприятия. Этнические экспектации. Этническое поле. Возрастные особенности. Психологические особенности разных возрастов. Характерологические особенности. Характер человека. Акцентуации характера. Мировоззрение. Мотивы поведения. Воля. Интеллектуальные особенности. Типы личности.

Правила деловых отношений. Правила конструктивной критики. Этикет и имидж делового человека. Поведение в общественных местах. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

1.2. Методические рекомендации по организации практических занятий

Прикладная часть дисциплины реализуется на практических занятия, ведущей дидактической целью которых является формирование профессиональных умений - выполнять определенные действия, операции, необходимые в последующем в профессиональной деятельности, решать задачи и др., позволяют привить практические навыки самостоятельной работы с учебной, методической и научной литературой (в процессе подготовки к занятию), получить опыт публичных выступлений.

На занятиях студенты овладевают первоначальными профессиональными умениями и навыками. Для выполнения занятий имеются методические указания для студентов оформленные отдельными брошюрами.

На первом практическом занятии преподаватель обязан представить студентам всю информацию по организации изучения дисциплины. Для оптимизации временных затрат по информированию студентов преподавателю рекомендуется разработать технологическую карту работы студента и преподавателя, включающую:

- наименование раздела и темы курса с указанием формы контроля (тестирование), даты проведения;
- наименование и количество практических занятий с указанием тематик.

- содержание СРС (перечень тем рефератов и докладов) с указанием форм контроля, даты проведения и присваиваемых баллов.

Рекомендуемая форма представлена в приложении к методическим рекомендациям.

Деятельность групп по решению проблем охватывает следующие этапы:

- выяснение содержания/значения понятий и терминов;
- определение и анализ проблемы и ее последствий, т.е. разбиение ее на составные элементы или задачи;
- ранжирование по важности выделенных элементов/задач и установление связи между ними;
- формулирование задачи;
- поиск дополнительной информации;
- оформление отчѐта о проделанной работе, его рецензирование и самооценка;
- демонстрация отчета перед группой с описанием выбранного метода решения и его обоснование.

Уровень освоения практической части оценивается в процессе защиты отчѐтов по выполненным работам в рамках раздела.

1.3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине включает:

- подготовка к лекционным занятиям (изучение отдельных вопросов по рекомендуемой литературе, конспектирование литературных источников);
- подготовка к практическим занятиям (выполнение домашних заданий, подготовка ответов на контрольные вопросы, оформление выполненных работ);
- разработка реферата по заданной теме (тематики приведены в приложении к рабочей программе).

Деятельность студента: подготовка контрольной работы / опорного конспекта лекции (на бумажном носителе и в форме видеопрезентации), самооценка; выступление с докладом; участие в обсуждении других докладов.

Уровень компетенций, сформированных в результате выполнения работ, осваиваемых самостоятельно, оценивается в процессе их защит.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ

2.1. Работа с литературными источниками (литературный обзор)

Первый этап деятельности студента поиск соответствующих источников информации по изучаемой теме. Основные источники: книги, методические пособия и разработки, статьи в научных и научно-методических журналах, сборниках научных и научно-методических работ, материалы конференций, веб-страницы в Интернете, нормативные документы. Поиск книг по интересующей проблеме обычно начинают со справочно-библиографического отдела и систематического каталога библиотеки. Каждая библиотека имеет собственный справочно-библиографический аппарат. Ее каталоги и картотеки содержат оригинальную информацию. При сходных фондах отечественных изданий каталоги научных библиотек могут отличаться по структуре и содержанию. Поэтому поиск информации в различных библиотеках может дать разные результаты. Читать же, пользоваться фондами можно в той библиотеке, которая покажется более удобной для работы с книгой.

Для более широкого поиска информации о книгах по проблеме можно использовать книжную летопись, реферативные журналы, аналитические обзоры, бюллетени.

После того, как собрана информация об основных источниках по теме, можно переходить к их изучению. При первоначальном знакомстве с книгой полезно сначала внимательно изучить аннотацию, оглавление, введение, заключение, список литературы. Список литературы должен быть достаточно полным и характеризовать осведомленность студента в изучаемой проблеме.

Количество используемых источников характеризует объем проделанной студентом работы, поэтому служит важным критерием для ее оценки.

Важнейшей задачей при работе с литературными источниками нужно обратить внимание на изучение основных понятий, научных и практических проблем изучаемой темы, разных точек зрения на нее, основных теоретических и эмпирических подходов к ее исследованию. Необходимо провести анализ, сравнение, группировку, систематизацию и обобщение собранных материалов, и не ограничиваться простой компиляцией традиционных учебных знаний или теоретических рассуждений из научных трудов. Работа не должна носить репродуктивный характер.

Прежде чем делать выписки или конспектировать источник, необходимо зафиксировать точное библиографическое его описание. Это потребуется вам при оформлении списка литературы. Выписки и конспекты работ целесообразно делать на отдельных листах, так как это создаст определенные удобства в классификации материалов на завершающем этапе при написании текста работы, позволит быстрее классифицировать источники по содержанию информации.

2.2. Конспектирование

Конспектирование, представляет собой систематизированную, логически связную форму записи, включающую выписки, тезисы, дополненные мыслями и комментариями студента. В конспект могут войти также отдельные части текста, цитируемые дословно, факты, примеры, цифры, схемы. Конспект может быть текстуальным и свободным. В текстуальных конспектах доминируют цитаты автора, выписываются выводы, дающие яркую и меткую формулировку того или иного положения. Свободные же конспекты составляются в виде систематизированной записи положений изучаемой проблемы словами конспектирующего.

Конспект лекций должен иметь следующую структуру:

- основные понятия и их определения;
- особенности строения и функционирования объектов, их основные свойства, характеристики, параметры;
- задачи (проблемы) теоретического и/или практического изучения объектов, их создания и применения;
- методы, средства и способы их теоретического и/или практического изучения и совершенствования;
- методы, средства и способы качества объектов;
- современные тенденции и перспективы развития науки и практики в данной предметной области.

2.3. Методические рекомендации по выполнению реферата

Реферат – сжатое письменное изложение научной информации по конкретной теме, - изложение, в котором выражается и отношение к этой информации, ее оценка.

Реферат является обзорным (по нескольким источникам – книгам, главам, статьям).

Реферат, как правило, излагается своими словами. Точные определения и цитаты вводятся лишь особо значимые и те, против содержания которых референт (составитель реферата) возражает.

План реферата определяется исследователем. Но в реферативной работе желательно иметь следующие компоненты (части):

- краткие сведения об авторе реферируемого материала (если это диктуется темой реферата);
- сжатое, но достаточно полное и точное изложение сущности научной информации по теме (главная часть реферата);
- замечания, обобщения, выводы референта об изложенной информации, ее значении.

Написанный реферат становится основой для устного сообщения.

После того, как студент изучил научную литературу по теме, систематизировал полученную информацию, следует приступить к работе над рефератом. Композиционная структура реферата включает следующие основные элементы:

- титульный лист,
- введение,
- основную часть,
- заключение,
- литература.

Титульный лист является первой страницей реферата и заполняется строго по образцу.

Далее следует введение, в котором обосновывается актуальность выбранной темы, приводится краткий обзор литературы, излагается цель работы и содержание поставленных задач, формулируются объект и предмет исследования.

В основной части реферата раскрывается данная тема.

Реферат заканчивается заключительной частью, которая так и называется «заключение», составляющее итоговые результаты.

После заключения принято помещать библиографический список использованной литературы. Этот список составляет одну из существенных частей реферата и отражает самостоятельную творческую работу студента. Каждый включенный в такой список источник должен иметь отражение в тексте реферата. Если его автор делает ссылку на какие-либо заимствованные факты или цитирует работы других авторов, то он должен обязательно указать в подстрочной ссылке, откуда взяты приведенные материалы. Не следует включать в библиографический список те работы, на которые нет ссылок в тексте реферата и которые фактически не были использованы.

Не рекомендуется включать в этот список энциклопедии, справочники, газеты.

Объем реферата должен составлять 12-15 страниц машинописного текста.

Тема и план реферата должен быть согласован с преподавателем. Рефераты выполняются в рамках предусмотренных программой тем, а также в соответствии с интересами и потребностями студентов. Они могут носить как теоретический, так и прикладной характер. Их основная цель – углубить знания, полученные в процессе изучения дисциплины, привить умения самостоятельной работы с научной литературой, развить индивидуальные способности студентов и их творческое мышление. Рефераты должны быть самостоятельны и правильно оформлены.

2.4. Методические рекомендации по написанию контрольной работы

Контрольная работа — форма самостоятельной работы, направленной на детальное знакомство с какой-либо темой в рамках данной учебной дисциплины. Основная задача выполнения контрольной работы по предмету это углубленное изучение определенной проблемы курса, получение более полной информации по какому-либо его разделу. Если тема предполагает научно-исследовательский аспект, то в содержании контрольной работы должны быть представлены результаты исследования. Темы и варианты контрольных работ представлены в методических указаниях по выполнению контрольной работы по дисциплине для студентов заочной формы обучения и студентов, обучающихся по сокращенной программе.

При выполнении контрольной работы необходимо использование достаточного для раскрытия темы количества источников, непосредственно относящихся к изучаемой теме (книг и статей). Можно использовать литературу, рекомендуемую преподавателем, или самостоятельно подобранные источники, а также учебники, желательно использовать не менее четырех источников.

При выполнении контрольной работы студент должен усвоить следующие основные умения:

- ✓ самостоятельный поиск информации по заданной теме;
- ✓ отбор существенной информации, необходимой для полного освещения изучаемой проблемы, отделение этой информации от второстепенной (в рамках данной темы);

- ✓ анализ и синтез знаний и исследований по проблеме;
- ✓ обобщение и классификация информации по исследовательским проблемам;
- ✓ логичное и последовательное раскрытие темы;
- ✓ обобщение знаний по проблеме и формулирование выводов из литературного обзора материала;
- ✓ грамотное построение научного реферативного текста.

Требования к оформлению контрольной работы:

Основные структурные элементы контрольной работы:

1. Титульный лист.
2. Содержание
3. Введение.
4. Основное содержание.
5. Заключение.
6. Библиографический список
7. Приложение.

Объем всей контрольной работы (включая титульный лист, содержание, библ. список) должен быть приблизительно равен 12 - 20 страницам, но не более 20 и не менее 6. Страницы работы нумеруются в *правом верхнем углу,* начиная с содержания (с цифры 2). Первоисточник приводимых в тексте цитат указывается в списке литературы с указанием автора, названия работы, издательства, года издания и номера страницы. В тесте помещают квадратные скобки с номером источника в списке литературы и страницы (например [4; 13-26]). Иллюстрации, таблицы, графики могут помещаться в текст работы или на отдельные страницы (листы), которые включаются в общую нумерацию.

Методика выполнения работы:

Основная часть контрольной работы состоит из разделов:

1. Реферативный текст по одной из тем, представленных в приложении 1;
2. Симметричный кроссворд по заданной теме (min 25 – 30 терминов и определений);

Все виды контрольной работы оцениваются по следующим показателям:

- соответствие содержания выбранной теме исследования; - новизна информации; - аргументированность выводов и заключений автора.

2.3. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины и осуществлению контрольных мероприятий

2.3.1. Планирование и организация изучения дисциплины.

Планирование и организация изучения дисциплины приведены в технологической карте работы студента и преподавателя, которая включает:

- наименование раздела и темы курса с указанием формы контроля (тестирование), даты проведения и присваиваемых баллов по каждой контрольной процедуре;
- наименование и количество практических занятий с указанием тематик и присваиваемых баллов, как по разделам, так и в целом по блоку.
- практические работы, проводимые в интерактивной форме с указанием формы контроля, дат проведения и присваиваемых баллов;
- содержание СРС (перечень тем рефератов, контрольных работ).