

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

## Психология делового общения рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>кафедра педагогики, психологии и социальной работы</b>		
Учебный план	43.03.02_2026_836.plx 43.03.02 Туризм Туроператорская и турагентская деятельность (с дополнительной квалификацией)		
Квалификация	<b>бакалавр</b>		
Форма обучения	<b>очная</b>		
Общая трудоемкость	<b>2 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	72	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачет 4	
аудиторные занятия	28		
самостоятельная работа	34,5		
часов на контроль	8,85		

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	16 2/6			
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	10	10	10	10
Практические	18	18	18	18
Консультации (для студента)	0,5	0,5	0,5	0,5
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	28	28	28	28
Контактная работа	28,65	28,65	28,65	28,65
Сам. работа	34,5	34,5	34,5	34,5
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

*к.пс.н, доцент, Таскина И.А.*

Рабочая программа дисциплины

**Психология делового общения**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 29.01.2026 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от 09.04.2026 протокол № 8

Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Кудрявцева Елена Юрьевна

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> является ознакомление студентов с основами психологии общения, раскрытие ее значения и роли в туристической деятельности, со спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления и ориентированием в конфликтной ситуации.
1.2	<i>Задачи:</i> - Дать студентам знания о планировании, прогнозировании и анализе делового общения; - Обучить техникам и приемам эффективного общения в профессиональной деятельности; - Научить использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - Обучить процессу установления деловых контактов с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - Научить использовать эффективные приемы управления конфликтам.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.07
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Визуальная психодиагностика
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Сопровождение и обеспечение безопасности при занятиях пешеходным туризмом и трекингом
2.2.2	Технологии и организация выездного туризма

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Уровень 1	<b>УК-3: Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</b>
	знает особенности работы в команде; умеет проявлять лидерские качества при организации командной работы; владеет навыками организации работы в команде.
Уровень 2	<b>УК-3: Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями.</b>
	знает методы, способы и приемы речевого и социального взаимодействия; умеет применять способы и приемы речевого и социального взаимодействия; владеет навыками организации эффективного взаимодействия, в том числе с различными организациями.
Уровень 3	<b>УК-3: Осуществляет выбор стратегий и тактик взаимодействия с заданной категорией людей (в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку и др.)</b>
	знает возрастно-психологические особенности различных категорий людей умеет выбирать стратегии взаимодействия с различными категориями людей владеет навыками организации взаимодействия с заданной категорией людей (в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому и религиозному признаку и др.)
	<b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>
Уровень 3	<b>УК-4: Осуществляет коммуникацию в цифровой среде для достижения профессиональных целей и эффективного взаимодействия</b>
	знает основы цифровой коммуникации умеет взаимодействовать в профессиональных онлайн-сообществах владеет навыками работы с цифровыми платформами для достижения профессиональных целей и эффективного взаимодействия
	<b>ПК-3: Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристской деятельности</b>

Уровень 1. ПК-3: Учитывает индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека при организации работы исполнителей и при коммуникациях с субъектами туристской деятельности
знает основы психофизиологии и психологии личности умеет организовывать работу персонала с учётом психофизиологии владеет навыками работы с учетом потребностей клиентов
Уровень 2. ПК-3: Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей
знает специфику потребностей разных групп клиентов в туризме с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей умеет организовывать обслуживание клиентов с учётом психофизиологии владеет организационными навыками при обслуживании клиентов
Уровень 3. ПК-3: Осуществляет эффективное общение с персоналом и клиентами туристского предприятия
знает основы коммуникации в туризме умеет взаимодействовать с персоналом и клиентами туристского предприятия владеет техниками социально-психологического тренинга

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Теоретические основы психологии общения в практике туризма и гостеприимства						
1.1	Психология как наука о социальном взаимодействии /Лек/	4	2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4	Л1.1Л2.1	0	
1.2	Психологические проблемы коммуникативистики в практике делового общения /Пр/	4	2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4	Л1.1Л2.1	0	
1.3	Составить глоссарий по психологии делового общения в гостиничном бизнесе /Ср/	4	12	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 2. Психология общения.						
2.1	Виды делового общения в туризме и гостеприимстве /Лек/	4	2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4	Л1.1Л2.1	0	
2.2	Основные понятия и принципы делового общения в гостиничном бизнесе /Пр/	4	4	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4	Л1.1Л2.1	0	
2.3	Составить таблицу "Характерные особенности национального делового общения представителей разных культур" /Ср/	4	10	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 3. Коммуникативные техники и технологии						
3.1	Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами /Лек/	4	2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4	Л1.1Л2.1	0	

3.2	Коммуникативные техники и межкультурные коммуникации /Пр/	4	4	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4	Л1.1Л2.1	0	
3.3	Работа с кейс-заданиями /Ср/	4	12,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4	Л1.1Л2.1	0	
	<b>Раздел 4. Деловое общение в коллективе</b>						
4.1	Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства /Лек/	4	2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4	Л1.1Л2.1	0	
4.2	Технологии управления конфликтами и технологии делового общения в рабочей группе /Пр/	4	4	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4	Л1.1Л2.1	0	
	<b>Раздел 5. Социальное взаимодействие в адаптивном туризме</b>						
5.1	Психологические особенности оказания туристских услуг лицам с ограничениями жизнедеятельности /Пр/	4	4	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4	Л1.1Л2.1	0	
5.2	Клиент с особыми потребностями в туристских услугах /Лек/	4	2	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4	Л1.1Л2.1	0	
	<b>Раздел 6. Консультации</b>						
6.1	Консультация по дисциплине /Конс/	4	0,5	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3		0	
	<b>Раздел 7. Промежуточная аттестация (зачёт)</b>						
7.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	4	8,85	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3		0	
7.2	Контактная работа /КСРАтг/	4	0,15	ИД-1.УК-3 ИД-2.УК-3 ИД-3.УК-3 ИД-3.УК-4 ИД-1.ПК-3 ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-3		0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины Психология делового общения.
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме вопросов к зачету, а также тестов, тем рефератов, эссе.

### 5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Входной контроль

1. Развернутое сообщение, раскрывающее какую-либо важную научную или общественно-политическую проблему называется...
- докладом
  - сообщением
  - отчетом
  - беседой
2. Речевая деятельность говорящего и реакция слушающего на речь говорящего – это...
- взаимодействие
  - ситуация
  - восприятие
  - событие
3. Обращение руководителя к подчиненному на «ты» уместно...
- если руководитель и подчиненный родственники
  - если руководитель и подчиненный близкие друзья, а ситуация общения не строго деловая
  - если руководитель значительно старше по возрасту
  - уместно во всех перечисленных ситуациях

19

4. Какая из максима принципа вежливости гласит: «Не следует затрагивать темы потенциально опасные для собеседника» (максима соблюдения границ личной сферы)?
- максима великодушия
  - максима такта
  - максима симпатии
  - максима скромности
5. Какое обращение к незнакомому человеку в автобусе более корректно по этикету?
- «Мужчина, вы выходите?»
  - «Девушка, вы выходите?»
  - «Извините, вы выходите?»
  - «Мужик, ты выходишь?»
6. Что означает слово «анатомия»
6. Системный блок включает в себя:
- принтер
  - накопители на гибких и жёстких магнитных дисках, процессор +
  - мышку
7. Системный блок включает в себя:
- монитор
  - клавиатуру
  - память, блок питания +
8. ... -произвольная последовательность символов, ограниченная специальными символами конца абзаца:
- Абзац +
  - Гипертекст
  - Символ
9. Устройством хранения информации не является(ются):
- оперативная память
  - жесткие диски
  - монитор +
10. Программы и данные:
- не могут храниться на диске
  - хранятся на диске в виде файлов +
  - хранятся на диске в виде таблиц специальных символов
- Критерии оценки:

- Оценка "отлично" выставляется студенту, если он дал правильные ответы в диапазоне 85-100 %, тем самым показав знание теоретических основ дисциплин, и дает обоснование оценки различным теоретическим положениям;

Оценка "хорошо" выставляется студенту, если он дал правильные ответы на 76-84% вопросов теста, тем самым показав неплохое знание основ дисциплин, допускает единичные ошибки, анализирует различные теоретические положения;

- Оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, если он дал правильные ответы на 61-75% вопросов теста, если студент демонстрирует разрозненные знания, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям;

- Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, если он дал правильные ответы менее чем на 61% вопросов теста, если студент не может правильно ответить на поставленные вопросы, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям.

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. все перечисленные;
5. выражение лица.

Вопрос 4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

Вопрос 5. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени.

Вопрос 6. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Вопрос 7. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Т” – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 8. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

Вопрос 9. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы.

Вопрос 10. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Текущий контроль

Тест №1

Вопрос 1. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует;
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

Вопрос 2. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;

2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 3. Какова цель реалистического конфликта?

- a. достичь конкретных результатов;
  - b. достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
  - c. снятие напряжения, своеобразная разрядка.
1. только a);
  2. только b);
  3. только c);
  4. a) и b);
  5. a) и c).

Вопрос 4. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

1. руководитель более высокого ранга;
2. руководителя такого же ранга;
3. пришедший по предварительной договоренности;
4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
5. пришедшие на прием по личным вопросам.

Вопрос 5. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

1. «я не знаю»;
2. «Вы должны...»;
3. несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. всех выше перечисленных.

Вопрос 6. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

1. положите трубку;
2. сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
3. выслушаете его до конца;
4. прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»

Вопрос 7. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –

1. не здоровается первым;
2. первым приветствует всех;
3. обменивается со всеми рукопожатиями;
4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.

Вопрос 8. При личном знакомстве визитная карточка –

1. не вручается;
2. вручается без речевого представления;
3. вручающий вслух произносит имя и фамилию;
4. вручающий подписывается и проставляет дату.

Вопрос 9. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 10. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

Критерии оценки:

- Оценка "отлично" выставляется студенту, если он дал правильные ответы в диапазоне 85-100 %, тем самым показав знание теоретических основ педагогики, и дает обоснование оценки различным теоретическим положениям;

Оценка "хорошо" выставляется студенту, если он дал правильные ответы на 76-84% вопросов теста, тем самым показав неплохое знание основ педагогики, допускает единичные ошибки, анализирует различные теоретические положения;

- Оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, если он дал правильные ответы на 61-75% вопросов теста, если студент демонстрирует разрозненные знания, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям;

- Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, если он дал правильные ответы менее чем на 61% вопросов теста, если студент не может правильно ответить на поставленные вопросы, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям.

Оценочное средство:

Оформление задания для КЛАСТЕРА

задания для кластера

Тема семинарского занятия: Споры и конфликты в деловом общении

Слово «кластер» в переводе означает «пучок, созвездие». Это графический прием систематизации материала в виде «грозди».

•  
Последовательность действий по составлению кластера проста и логична:

- 
- 1. посередине чистого листа (классной доски) написать ключевое слово или предложение, которое является ключевым в раскрытии идеи, темы;
- 
- 2. вокруг записать слова или предложения, выражающие идеи, факты, образы, подходящие для данной темы;
- 
- 3. по мере записи появившиеся слова соединяются прямыми линиями с ключевым понятием. У каждого из «спутников» в свою очередь тоже появляются «спутники», устанавливаются новые логические связи.
- 

Использовать данный прием можно на всех этапах занятия: на стадии вызова, осмысления, рефлексии или в качестве стратегии занятия в целом

• Приём - «КЛАСТЕР» помогает развитию умений вырабатывать собственное мнение на основе различных наблюдений, опыта, содействует самообразовательной деятельности студентов, умению самостоятельно решать проблемы и работать в группе, активизирует учебную деятельность.

В начале семинара преподаватель записывает в центре доски ключевое слово (КОНФЛИКТ) и просит студентов сделать запись в тетради, подумать и записать вокруг данного слова все, что приходит на ум в связи с этой темой. Через несколько минут можно предложить студентам обменяться своими идеями в парах, затем поделиться ими со всей группой и записать их на доске.

Кластерная схема не является строго логической и позволяет охватить избыточный объем информации. В дальнейшей работе, анализируя получившийся кластер как «поле идей», следует конкретизировать направления развития темы. Возможны следующие варианты: укрупнение или детализация смысловых блоков (по необходимости); выделение нескольких ключевых аспектов, на которых будет сосредоточено внимание в отдельные схемы.

Разбивка на кластеры используется как на этапе вызова, так и на этапе рефлексии, может быть способом мотивации мыслительной деятельности до изучения тем или формой систематизации информации по итогам прохождения материала.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он обобщил и структурировал предметный материал и увидел в полной мере связи между идеями и понятиями ;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он обобщил и структурировал предметный материал и увидел не в полной мере связи между идеями и понятиями
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он обобщил и структурировал предметный материал и увидел не в полной мере связи между идеями и понятиями;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он неверно обобщил и структурировал предметный материал и не увидел связи между идеями и понятиями.

Контрольные тесты и вопросы

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. Прочитайте текст вопроса, выберите правильный вариант ответа.

Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для...

- 1) убеждающего делового общения
- 2) манипулятивного делового общения
- 3) информационного делового общения

Ключ: 2

2. Внимательно прочитайте задание и запишите развернутый ответ.

Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?

Ключ: эффективное отличается четко поставленной целью

3. Прочитайте текст и установите соответствие между стилями управления и их содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

Стиль управления      Содержание

1      Либеральный стиль      А      характеризуется вовлечением подчинённых в процесс принятия решений. Руководитель консультируется с командой, собирает идеи, мнения, но окончательное решение принимает самостоятельно

2      Демократический стиль      Б      это стиль воспитания, при котором родители нетребовательны и неотзывчивы, отсутствуют интерес и цель вырастить самостоятельного успешного человека

3      Авторитарный стиль      В      это подход к управлению, при котором руководитель предоставляет подчинённым широкую свободу в принятии решений и выполнении задач

4	Попустительский	Г	это подход, при котором руководитель единолично принимает решения и контролирует каждый этап работы команды. Он даёт сотрудникам инструкции: какую задачу, каким способом и в какой срок нужно выполнить
Ключ: 1В 2А 3Г 4Б			
4. Внимательно прочитайте задание и установите последовательность.			
Развитие лидерских качеств включает несколько этапов:			
1) постановка целей			
2) самоанализ и самооценка			
3) практика и опыт			
4) развитие ключевых качеств			
Ключ: 2143			
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)			
1. Прочитайте текст и установите соответствие между дистанциями в процессе общения и их содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.			
Дистанция	Содержание		
1	Социальная зона	А	это комфортная дистанция для личного общения с друзьями, для деловых переговоров; предполагает лишь уверенный визуальный контакт с контактирующими людьми, и только иногда — социально приемлемые прикосновения, например, пожатие руки при встрече, похлопывание по внешней стороне руки от локтя к плечу
2	Личная зона	Б	это пространство, в которое допускаются только близкие люди, с кем налажено доверительное и тесное общение
3	Публичная зона	В	это расстояние между собеседниками, которое характерно для взаимодействия с малознакомыми или незнакомыми людьми, а также в формальных ситуациях
4	Интимная зона	Г	это расстояние более 3 метров, которое люди устанавливают с посторонними.
Такая дистанция позволяет наблюдать за окружающими, реагировать на их действия, но не вступать во взаимодействие, если не хочется			
Ключ: 1В 2А 3Г 4Б			
2. Внимательно прочитайте задание и установите последовательность.			
Процесс общения включает несколько стадий:			
1) Ориентация в ситуации			
2) Завершение общения			
3) Установление контакта			
4) Обсуждение вопроса, проблемы.			
5) Принятие решения			
Ключ: 31452			
3. Прочитайте текст вопроса, выберите правильный вариант ответа.			
Навык эффективного общения – это один из самых важных и нужных навыков, позволяющих справиться с любой жизненной ситуацией. Какие элементы включает в себя эффективное общение (по Лассуэлл)?			
1) Отправитель – Сообщение – Барьер – Получатель			
2) Отправитель – Сообщение – Канал – Получатель – Обратная связь			
3) Отправитель – Сообщение – Канал – Барьер – Получатель			
4) Отправитель – Сообщение – Получатель			
Ключ: 2			
4. Внимательно прочитайте задание и запишите развернутый ответ.			
Раскройте значение коммуникативной стороны общения:			
Ключ: она выполняет ряд функций, которые помогают людям передавать информацию, выражать эмоции, регулировать поведение и социализироваться: информационная, эмоциональная, регулятивная функция, социализирующая функция, мотивационная функция. Общение побуждает к действию, вдохновляет и поддерживает интерес к выполнению задач.			
ПК-1: Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношениях с клиентами			
1. Прочитайте текст вопроса, выберите правильный вариант ответа.			
Определите, как называется группа средств невербального общения, которая характеризуется включением в речь пауз, плача, смеха, вздохов, кашля:			
1) экстралингвистика			
2) просодика			
3) кинесика			
4) такесика			
Ключ: 1			
2. Внимательно прочитайте задание и запишите развернутый ответ.			
«Сытый голодного не разумеет»; «Сытый голодному не товарищ». Проанализируйте значение данных пословиц и определите к какому типу коммуникативного барьера можно отнести их?			
Ключ: социальный тип коммуникативного барьера			
3. Прочитайте текст и установите соответствие между сторонами общения и их содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.			
Сторона общения	Содержание		
1	Коммуникативная	А	связана с организацией взаимодействия между людьми, с тем, как они влияют друг на друга в процессе общения, как строят совместные действия, координируют поведение, договариваются, реагируют

2	Интерактивная	Б	это процесс восприятия и понимания партнёра по общению
3	Перцептивная	В	это процесс обмена информацией между участниками взаимодействия

Ключ: 1В 2А 3Б

4. Внимательно прочитайте задание и установите последовательность.

Восприятие при взаимодействии включает несколько этапов:

- 1) Организация и интеграция информации
- 2) Сенсорная регистрация
- 3) Интерпретация и анализ стимулов
- 4) Селективное внимание

Ключ: 2431

ПК-3: Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристской деятельности

Ситуация 1. Конфликт между гидом и туристами из□за маршрута

Ситуация: группа туристов недовольна темпом экскурсии: часть хочет больше времени на осмотр достопримечательностей, другая — быстрее перейти к следующей точке. Гид теряется и не может принять решение, что вызывает споры.

Ответ:

Активное слушание: гид даёт высказаться всем сторонам, перефразирует претензии: «Правильно ли я понимаю, что одни хотят больше времени у этого объекта, а другие — успеть увидеть всё запланированное?».

Компромисс: предлагает разделить оставшееся время: 15 минут на свободное изучение текущей локации + краткий рассказ о следующем объекте по пути.

Визуализация: показывает на карте маршрут и оставшиеся точки, чтобы наглядно обосновать график.

Обратная связь: в конце экскурсии спрашивает, что понравилось и что стоит улучшить.

Итог: конфликт погашен, туристы чувствуют, что их мнение учли, доверие к гиду растёт.

Ситуация 2. Стресс у менеджера по работе с VIP□клиентами

Ситуация: менеджер получает запрос от VIP□клиента на организацию сложного тура с жёсткими сроками. Из□за перегрузки он начинает допускать ошибки в бронировании, нервничает и срывается на коллегах.

Ответ:

Диагностика стресса: руководитель замечает признаки выгорания (раздражительность, ошибки) и предлагает короткую паузу для саморегуляции (дыхательные упражнения).

Распределение нагрузки: делегирует часть задач другому сотруднику, оставляя менеджеру ключевые этапы работы с клиентом.

Поддержка: проводит мини□тренинг по тайм□менеджменту и техникам снижения стресса.

Чёткие инструкции: формулирует пошаговый план с приоритетами и контрольными точками.

Итог: менеджер восстанавливает работоспособность, тур организован без ошибок, клиент доволен.

Ситуация 3. Недопонимание с иностранным туристом

Ситуация: турист из Японии не отвечает на вопросы администратора отеля, избегает зрительного контакта.

Администратор воспринимает это как неуважение и раздражается.

Ответ:

Культурная компетентность: администратор вспоминает, что в японской культуре прямой взгляд может считаться неуважительным, а молчание — знаком вежливости.

Адаптация стиля общения: переходит на письменные инструкции (распечатанный план услуг отеля), задаёт вопросы в мягкой форме: «Могу ли я помочь вам с чем□то ещё?».

Невербальная поддержка: улыбается, кивает, использует открытые жесты.

Использование переводчика: предлагает мобильное приложение□переводчик или помощь коллеги, знающего японский.

Итог: турист чувствует себя комфортно, оставляет положительный отзыв о внимательном сервисе.

Ситуация 4. Низкая мотивация сотрудников в низкий сезон

Ситуация: в низкий сезон сотрудники турфирмы теряют мотивацию, опаздывают, выполняют задачи спустя рукава.

Руководитель замечает падение качества обслуживания.

Ответ:

Анализ причин: проводит анонимный опрос, выясняя, что демотивация связана с отсутствием перспектив и однообразием задач.

Мотивационные инструменты:

вводит систему бонусов за положительные отзывы клиентов;

организует обучение новым направлениям (например, экотуризм);

создаёт «доску достижений» с публичным признанием заслуг.

Командные активности: проводит тренинг по стрессоустойчивости и сплочению коллектива.

Гибкость графика: разрешает частично работать удалённо для снижения напряжения.

Перспективы: обсуждает планы на высокий сезон, вовлекает сотрудников в разработку акций.

Итог: мотивация повышается, качество обслуживания улучшается, сотрудники чувствуют свою ценность.

Критерии оценки:

- Оценка "отлично" выставляется студенту, если он дал правильные ответы в диапазоне 85-100 %, тем самым показав знание теоретических основ педагогики, и даёт обоснование оценки различным теоретическим положениям;

Оценка "хорошо" выставляется студенту, если он дал правильные ответы на 76-84% вопросов теста, тем самым показав неплохое знание основ педагогики, допускает единичные ошибки, анализирует различные теоретические положения;

- Оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, если он дал правильные ответы на 61-75% вопросов теста, если студент демонстрирует разрозненные знания, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям;

- Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, если он дал правильные ответы менее чем на 61% вопросов теста, если студент не может правильно ответить на поставленные вопросы, не способен провести анализ и дать оценку различным теоретическим положениям.

### 5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы рефератов

1. Определение понятия «общение», его структура и функции.
2. Характеристика и содержание общения.
3. Механизмы воздействия в процессе общения.
4. Понятие и виды психологического воздействия.
5. Закономерности психологического воздействия.
6. Методы психологического воздействия
7. Сущность и основные характеристики межличностного восприятия.
8. Психологические особенности межличностного взаимопонимания.
9. Первое впечатление и длительное общение.
10. Самоподача в общении.
11. Общение как коммуникация.
12. Вербальные и невербальные средства общения.
13. Структура коммуникации.
14. Барьеры коммуникации.
15. Общение как интеракция.
16. Сущность и особенности взаимодействия.
17. Разновидности взаимодействия.
18. Классификация взаимоотношений.
19. Стили общения.
20. Деловая беседа как основная форма делового общения.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если его речь содержательно интересна, выразительна, логична, аргументирована, грамотна и цель выступления достигнута;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если речь подготовлена формально, не соответствует жанру, не выразительна и/или неубедительна, в процессе выступления было допущено много ошибок, цель не достигнута.

### 5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Основные подходы к пониманию общения.
2. Функции общения.
3. Виды речи: внутренняя, внешняя, письменная; диалогическая, монологическая, восклицательная.
4. Общение и коммуникация.
5. Модели коммуникативного процесса.
6. Различные подходы к определению коммуникативных барьеров. Приемы преодоления.
7. Приемы преодоления коммуникативных барьеров.
8. Вербальная и невербальная коммуникация.
9. Коммуникативная компетентность. Коммуникативная профиограмма.
10. Особенности вербальной коммуникации (потеря и искажение смысла информации, проблемы кодификации и декодификации, смысл и значение слов, типичные ошибки слушания).
11. Передача и интерпретация невербальной информации. Трактовка невербальных сигналов.
12. Язык телодвижений: жесты, позы и состояния.
13. Правда и ложь в невербалике.
14. Психология мимики: язык отдельных частей лица.
15. Определение понятия «конгруэнтность».
16. Общая характеристика эффективного общения.
17. Приёмы понимающего общения.
18. Общая характеристика неэффективного и директивного общения.
19. Нереплексивное слушание. Общая характеристика.
20. Понятие и составляющие самоподачи.
21. Имидж. Виды имиджа. Технология создания.
22. Язык одежды.
23. Психологические особенности публичного выступления.

24. Приемы владения аудиторией.
25. Понятие конфликта и его структурные элементы.
28. Различные подходы к классификации конфликтов.
29. Функции конфликта и его динамика.
30. Основные методы разрешения конфликта. Установки людей в конфликте.
31. Организация переговоров по разрешению конфликтов.
32. Феномен группового давления, явление конформизма.
33. Типичные феномены группового принятия решения: интеллектуальное заикливание, диффузия ответственности, эффекты поляризации, эффект "Бумеранга".
34. Виды и феномены межличностных отношений.
35. Динамика межличностных отношений.
36. Формы делового общения: деловая беседа, совещание, переговоры.
37. Этика делового общения.
38. Деловой этикет. Деловая переписка.
39. Этикет телефонных разговоров.
40. Психологические приемы влияния на партнера.
41. Этнопсихологические факторы общения. «Этнокультурный синдром» Х. Триандиса.
42. Особенности общения представителей разных культур.

Критерии итоговой оценки по дисциплине (зачет)

Результаты зачета:

- "Зачтено", повышенный уровень: знает основы психологии делового общения, в полном объеме раскрывает проблемы, содержащейся в вопросе, в теоретическом аспекте; умеет решать конкретные практические ситуации с учетом изложенных в теории вопроса положений; умеет грамотно выстроить свой ответ, использовать примеры и факты для доказательности ответа, отвечать на дополнительные вопросы.

- "Зачтено", пороговый уровень: знает основы психологии делового общения, в полном объеме раскрывает проблемы, содержащейся в вопросе, в теоретическом аспекте; практические задания выполняет с незначительными ошибками; умеет грамотно выстроить свой ответ, отвечает на дополнительные вопросы.

- "Не зачтено", уровень не сформирован: проблема, содержащаяся в вопросе, раскрыта не полностью, односторонне, либо проблема вообще не раскрыта; отсутствие решения конкретной практической ситуации, или если ситуация решена неверно; неумение грамотно выстроить свой ответ, не понимание задаваемых вопросов, неумение доказать свою позицию.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Виговская М. Е., Лисевич А. В.	Психология делового общения: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023	<a href="https://www.iprbookshop.ru/137766.html">https://www.iprbookshop.ru/137766.html</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Дорошенко В. Ю., Зотова Л. И., Лавриненко [и др.] В. Н., Лавриненко В. Н.	Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/81834.html">http://www.iprbookshop.ru/81834.html</a>

### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	NVDA
6.3.1.4	Яндекс.Браузер
6.3.1.5	LibreOffice
6.3.1.6	MS Windows
6.3.1.7	РЕД ОС

### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань»
6.3.2.2	Межвузовская электронная библиотека
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.4	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»

**7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

	кейс-метод	
	Составление таблицы	
	Глоссарий	

**8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
102 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места для обучающихся (по количеству обучающихся). Проектор, экран настенно-потолочный рулонный, ноутбук, ученическая доска, презентационная трибуна
301 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, ученическая доска, презентационная трибуна, подключение к интернету, микрофон, усилительные колонки
136 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
112 A2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, ученическая доска, презентационная трибуна, подключение к интернету
320 A2	Компьютерный класс. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры, ученическая доска, подключение к сети Интернет
322 A2	Компьютерный класс. Лаборатория информатики и информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры, ученическая доска, подключение к сети Интернет

202 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, столы, стулья
--------	---	--

### 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### Методические указания по самостоятельной работе студента

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа.

Самостоятельная работа - это планируемая учебная и научная работа студентов, выполняемая по заданию преподавателя и под его методическим руководством, но без его непосредственного участия. Содержание самостоятельной работы студентов определяется концепцией учебной дисциплины, ее учебно-методическим обеспечением.

На первом занятии производится ознакомление студентов с формой занятий по изучаемому курсу, видах самостоятельной работы и о системе их оценки в баллах; студентам осуществляется помощь в составлении графика самостоятельной работы с указанием конкретных сроков представления выполненной работы на проверку преподавателю.

Условно самостоятельную работу студентов можно разделить на обязательную и контролируруемую. Обязательная самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и качественном уровне сделанных докладов, рефератов, выполненных контрольных работ, тестовых заданий и других форм текущего контроля. Баллы, полученные студентом по результатам аудиторной работы, формируют рейтинговую оценку текущей успеваемости студента по дисциплине.

Контролируемая самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. Подведение итогов и оценка результатов таких форм самостоятельной работы осуществляется во время контактных часов с преподавателем. Баллы, полученные по этим видам работы, так же учитываются при итоговой аттестации по курсу.

В ходе выполнения заданий студентом должны быть решены следующие задачи:

- углубленное знакомство с предметом исследования;
- овладение навыками работы с учебной литературой, законодательными и нормативными документами;
- выработка умения анализировать и обобщать теоретический и практический материал.

#### Методические указания по подготовке рефератов

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, представляющая собой краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников.

Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферлируемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.

работа в малых группах – для анализа могут формироваться малые группы (2-3 чел.), что дает всем студентам возможность участвовать в работе, практиковать навыки сотрудничества, межличностного общения (в частности, умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, разрешать возникающие разногласия);