

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

УТВЕРЖДАЮ



И.о. ректора

Н.Н. Сухих

02

2020 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ, ПСИХОЛОГИЯ И
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

заочная

Санкт-Петербург
2020

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Технологии делового общения, психология и конфликтология» являются: формирование у студентов теоретических основ, практических форм и методов познания основ психологии, делового общения и конфликтологии на современном научно-техническом уровне, особенностей протекания психических процессов и развития личности человека в процессе его трудовой деятельности, осуществления коммуникации для решения задач межличностного взаимодействия; владения основными формами, принципами и формулами бесконфликтного межличностного и делового общения; подготовка будущих специалистов к познавательной и организационно-управленческой деятельности; формирование умений по оценке индивидуальных особенностей потребителей в процессе сервисной деятельности, с использованием клиентоориентированных технологий.

Задачами освоения дисциплины являются:

- сформировать у студентов основу для психологического мышления и конкретных приемов решения задач на основе использования основных принципов психологической теории и базовых понятий психологии, методов и инструментов психологического анализа при принятии решений, в том числе в процессе развития личности и профессиональной деятельности;

- знакомство студентов с видами социального взаимодействия в процессе обслуживания на транспорте; способами определения и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания на транспорте; методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания на транспорте;

- знакомство студентов с видами деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте; методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте;

- знакомство студентов со способами решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте;

- знакомство студентов с методами предоставления услуг в соответствии с заявленным качеством в сфере сервисного обслуживания на транспорте;

- знакомство студентов с методами продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте.

Дисциплина «Технологии делового общения, психология и конфликтология» обеспечивает подготовку выпускника к сервисным и организационно-управленческим типам задач профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Технологии делового общения, психология и конфликтология» представляет собой дисциплину, относящуюся к Обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Технологии делового общения, психология и конфликтология» является обеспечивающей для дисциплин: «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере».

Дисциплина изучается на 1 курсе.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
ИДЗ _{УК-3}	УК-3.1 Владеет методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; УК-3.2 Умеет определять и реализовывать свою роль в команде; УК-3.3 Владеть навыками обеспечения социального взаимодействия
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)
ИД4 _{УК-4}	УК-4.1 Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах; УК-4.2 Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; УК-4.3 Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	философском контекстах
ИД5 _{УК-5}	УК-5.3 Владеет навыками решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ИД3 _{ОПК-3}	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ИД4 _{ОПК-4}	ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (УК-3.1); методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (УК-3.2); механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (УК-3.3);

– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (УК-4.1); методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (УК-4.2); методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (УК-4.3);

– способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (УК-5.3);

– критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (ОПК-3.3);

– методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (ОПК-4.2);

Уметь:

– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (УК-3.1); применять методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (УК-3.2); применять механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (УК-3.3);

– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (УК-4.1); применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (УК-4.2); применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (УК-4.3);

– применять методы и способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (УК-5.3);

– анализировать критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (ОПК-3.3);

– применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (ОПК-4.2);

Владеть:

– методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (УК-3.1); методами определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (УК-3.2); механизмом обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (УК-3.3);

– методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (УК-4.1); методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (УК-4.2); методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (УК-4.3);

– способами и методами решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (УК-5.3)

– методикой анализа критериев оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (ОПК-3.3);

– методами продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (ОПК-4.2).

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часа.

Наименование	Всего часов	Курс
		1
Общая трудоемкость дисциплины	216	216
Контактная работа:	16,5	16,5
лекции	6	6
практические занятия	8	8
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	193	193
Промежуточная аттестация	9	9
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	6,5	6,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-3	УК-4	УК-5	ОПК-3	ОПК-4		
Тема 1. Предмет психологии, ее задачи и методы	8	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 2. Личность	8	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 3. Деятельность личности	12	+	+	+	+	+	ПЗ, Д, СРС	УО, СЩ
Тема 4. Психология познавательных процессов	12	+	+	+	+	+	ПЗ, СРС	УО, Т, СЩ
Тема 5. Психические свойства личности	12	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 6. Психические состояния личности	8	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 7. Психические образования	12	+	+	+	+	+	ПЗ, КС,	УО, СЩ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-3	УК-4	УК-5	ОПК-3	ОПК-4		
							СРС	
Тема 8. Социально-психологические процессы и явления	8	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 9. Психология профессиональной деятельности	8	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 10. Структура общения	8	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 11. Сущность и особенности делового общения	8	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 12. Технологии делового общения	8	+	+	+	+	+	Л, СРС	УО
Тема 13. Основы конфликтологии	8	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 14. Развитие конфликта	8	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 15. Урегулирование конфликтов	8	+	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 16. Управление конфликтами	8	+	+	+	+	+	СРС	УО
Итого по дисциплине	207							
Промежуточная аттестация	9							
Всего по дисциплине	216							

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, УО – устный опрос, Т – тестирование, Д - дискуссия, Сщ – сообщение.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Предмет психологии, ее задачи и методы	2	—	—	—	12	—	8
Тема 2. Личность	—	—	—	—	12	—	8
Тема 3. Деятельность личности	—	2	—	—	12	—	12
Тема 4. Психология познавательных процессов	—	2	—	—	12	—	12
Тема 5. Психические свойства личности	—	—	—	—	12	—	12
Тема 6. Психические состояния	—	—	—	—	12	—	8

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
личности							
Тема 7. Психические образования	—	4	—	—	13	—	12
Тема 8. Социально-психологические процессы и явления	—	—			12		8
Тема 9. Психология профессиональной деятельности	2	—			12		8
Тема 10. Структура общения	—	—	—	—	12	—	8
Тема 11. Сущность и особенности делового общения	—	—	—	—	12	—	8
Тема 12. Технологии делового общения	2	—	—	—	12	—	8
Тема 13. Основы конфликтологии	—	—	—	—	12	—	8
Тема 14. Развитие конфликта	—	—	—	—	12	—	8
Тема 15. Урегулирование конфликтов	—	—	—	—	12	—	8
Тема 16. Управление конфликтами	—	—	—	—	12	—	8
Итого за курс 1	6	8	—	—	193	—	207
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Итого по дисциплине							216

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет психологии, ее задачи и методы

Предмет, объект, функции и методы психологии. Место психологии в системе наук. Отрасли психологии. История развития психологического знания и основные направления в психологии (для самостоятельного изучения). Методы и задачи современной психологии (для самостоятельного изучения). Основные функции психики (для самостоятельного изучения). Соотношение природных и социальных факторов в становлении психики: развитие психики в процессе онтогенеза и филогенеза (для самостоятельного изучения). Строение и функции нервной системы (для самостоятельного изучения). Структура психики: соотношение сознания и бессознательного (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального

взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Личность

Понятие о личности (для самостоятельного изучения). Концепции изучения личности в психологии (для самостоятельного изучения). Система ценностных ориентаций личности (для самостоятельного изучения). Структура личности (для самостоятельного изучения). Развитие и воспитание личности (для самостоятельного изучения). Биологически обусловленные свойства личности (для самостоятельного изучения). Социогенетическая концепция развития (для самостоятельного изучения). Индивид, личность, субъект, индивидуальность (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн

и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Деятельность личности

Механизмы опредмечивания психических образований (для самостоятельного изучения). Деятельность личности (для самостоятельного изучения). Структура деятельности (для самостоятельного изучения). Установка (для самостоятельного изучения). Теория Д. Узнадзе (для самостоятельного изучения). Потребности (для самостоятельного изучения). Мотивы (для самостоятельного изучения). Цели (для самостоятельного изучения). Задачи (для самостоятельного изучения). Виды деятельности (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Психология познавательных процессов

Познавательные и эмоционально-волевые процессы (для самостоятельного изучения). Понятия, разновидности, физиологические механизмы (для самостоятельного изучения). Законы, качества сенсорно-перцептивные процессы: ощущения, восприятие, представление (для самостоятельного изучения). Процессы первичной переработки информации: внимание, память (для самостоятельного изучения). Процессы вторичной переработки информации: воображение, мышление, речь; эмоции, чувства, воля (для самостоятельного изучения). Высшие чувства, безволие (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на

транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Психические свойства личности

Психические свойства личности, понятия, структура, природа (для самостоятельного изучения). Темперамент, теории темперамента (для самостоятельного изучения). Характер, механизмы формирования (для самостоятельного изучения). Способности, классификация, механизмы развития (для самостоятельного изучения). Направленность личности (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы

продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Психические состояния личности

Психические состояния личности (для самостоятельного изучения).
Общая характеристика и классификация психических состояний (для самостоятельного изучения). Тревога (для самостоятельного изучения).
Аффект (для самостоятельного изучения). Понятие, виды и теории стресса (для самостоятельного изучения). Кризисные состояния личности (для самостоятельного изучения). Острое горе (для самостоятельного изучения).
Учение и состояние человека (для самостоятельного изучения). Психические состояния личности в экстремальных условиях (для самостоятельного изучения).
Общая характеристика экстремальных условий деятельности (для самостоятельного изучения). Подходы к изучению деятельности в экстремальных условиях (для самостоятельного изучения).
Готовность к деятельности в экстремальных условиях (для самостоятельного изучения).
Психические состояния в экстремальных условиях (для самостоятельного изучения). Специфические виды экстремальных состояний (для самостоятельного изучения).
Общая характеристика синдрома посттравматических стрессовых расстройств (ПТСР) (для самостоятельного изучения).
Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).
Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).
Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).
Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).
Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).
Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).
Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).
Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).
Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Психические образования

Средства развития психики (для самостоятельного изучения). Основные концепции психического развития человека (для самостоятельного изучения). Учение и его строение (для самостоятельного изучения). Психические образования (для самостоятельного изучения). Знания (для самостоятельного изучения). Умения (для самостоятельного изучения). Навыки (для самостоятельного изучения). Интеллект, виды и методы изучения (для самостоятельного изучения). Онтогенетическое психическое развитие человека: возрастные ступени (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Социально-психологические процессы и явления

Социально-психологические процессы и явления (для самостоятельного изучения). Межличностные отношения (для самостоятельного изучения). Межгрупповые отношения и взаимодействия (для самостоятельного изучения). Явления конформизма, руководства, лидерства в группе (для самостоятельного изучения). Методы изучения межличностных отношений (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Социальный аспект общения: групповые процессы, статус, роли, психология народа, психология толпы (для самостоятельного изучения). Общение в организации (для самостоятельного изучения). Система организационного общения (для самостоятельного изучения). Групповые нормы и санкции (для самостоятельного изучения). Развитие и мотивирование персонала (для самостоятельного изучения). Понятие коллективного субъекта профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Заражение (для самостоятельного изучения). Внушение (для самостоятельного изучения). Убеждение (для самостоятельного изучения). Подражание (для самостоятельного изучения). Информация, получаемая из глобальных компьютерных сетей (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Психология профессиональной деятельности

Инженерная психология и эргономика. Человек как субъект саморазвития и своего жизненного пути. Саморазвитие как специфическая деятельность. Возрастные особенности и проблема психологического сопровождения саморазвития человека (для самостоятельного изучения). Профессиональное саморазвитие человека. Психология субъекта профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Когнитивные, регулятивные коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Понятие профессионально важных качеств (для самостоятельного изучения). Функциональные состояния, эмоционально-волевые, мотивационные регуляторы профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для

самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Структура общения

Определение понятия общение (для самостоятельного изучения). Основные виды, субъекты и цели (для самостоятельного изучения). Классификация видов общения: по содержанию, по целям, по средствам (для самостоятельного изучения). Исторический аспект возникновения и развития общения (для самостоятельного изучения). Роль общения в психическом развитии человека (для самостоятельного изучения). Средства общения (для самостоятельного изучения). Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное (для самостоятельного изучения). Вербальное общение, невербальное общение (визуальное, акустическое, тактильно-кинестезическое, ольфакторное) (для самостоятельного изучения). Внешняя речь (для самостоятельного изучения). Внутренняя речь (для самостоятельного изучения). Структура общения: Перцептивная сторона общения. Имплицитная теория личности. Формы и механизмы восприятия. Ошибки восприятия. Социальные стереотипы (для самостоятельного изучения). Идентификация (для самостоятельного изучения). Эмпатия (для самостоятельного изучения). Предубеждения (для самостоятельного изучения). Установки (для самостоятельного изучения). Рефлексия (для самостоятельного изучения). Каузальная атрибуция (для самостоятельного изучения). Межличностная аттракция (для самостоятельного изучения). Обратная связь (для самостоятельного изучения). Коммуникативная сторона общения (для самостоятельного изучения). Структура коммуникации (для самостоятельного изучения). Барьеры непонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический (для самостоятельного изучения). Барьеры социально-культурного различия (для самостоятельного изучения). Барьер отношения (для самостоятельного изучения). Суггестия и контрсуггестия: избегание, авторитет, непонимание (для самостоятельного изучения). Интерактивная сторона общения (для самостоятельного изучения). Теория Э. Берна (для самостоятельного изучения). Позиции в процессе общения (для самостоятельного изучения). Транзактный анализ (для самостоятельного изучения).

изучения). Сценарии (для самостоятельного изучения). Социальные роли (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Сущность и особенности делового общения

Деловое общение, цели и содержание (для самостоятельного изучения). Принципы делового общения (для самостоятельного изучения). Специфика партнерских отношений (для самостоятельного изучения). Ролевое поведение в деловом общении (для самостоятельного изучения). Этапы делового общения: динамика социального взаимодействия людей: конгруэнция; установление контакта, ориентация, обсуждение, принятие решения, выход из контакта (для самостоятельного изучения). Регламентированность делового общения (для самостоятельного изучения). Ритуальное общение: социальное, межличностное (для самостоятельного изучения). Манипулятивное общение (для самостоятельного изучения). Скрытые транзакции (для самостоятельного изучения). Принципы гуманистического общения (для самостоятельного изучения). Искусство красноречия (для самостоятельного изучения). Культура письменной речи делового человека (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для

самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Технологии делового общения

Вербальное деловое общение, невербальное деловое общение, дистанционное деловое общение. Формы делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры (для самостоятельного изучения). Деловые совещания и собрания (для самостоятельного изучения). Публичные выступления (для самостоятельного изучения). Телефонные разговоры (для самостоятельного изучения). Деловые письма (для самостоятельного изучения). Средства информационной связи: электронная почта, соц. сети (для самостоятельного изучения). Коммерческие переговоры (для самостоятельного изучения). Понятие "спор", "дискуссия", "полемика" (для самостоятельного изучения). Факторы, влияющие на характер спора (для самостоятельного изучения). Формы проведения спора (для самостоятельного изучения). Культура спора (для самостоятельного изучения). Национальные и культурные традиции споров (для самостоятельного изучения). Психологические приемы убеждения в споре (для самостоятельного изучения). Аргументация убеждения (для самостоятельного изучения). Законы аргументации и убеждения (для самостоятельного изучения). Правила убеждения (для самостоятельного изучения). Технологии коммуникационного воздействия: информационные технологии, логико-диалогические технологии, манипулятивные технологии (для самостоятельного изучения). Суггестивные технологии (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации

в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Основы конфликтологии

Введение в конфликтологию (для самостоятельного изучения). История развития конфликтологии (для самостоятельного изучения). Функции конфликта (для самостоятельного изучения). Методы диагностики конфликта (для самостоятельного изучения). Причины возникновения конфликтов (для самостоятельного изучения). Структура конфликтов (для самостоятельного изучения). Типология конфликтов (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Внутриличностный конфликт (для самостоятельного изучения). Межличностный конфликт: функции, динамика, основные составляющие (для самостоятельного изучения). Межгрупповые конфликты (для самостоятельного изучения). Понятие конфликта (для самостоятельного изучения). Конфликтная ситуация (для самостоятельного изучения). Предмет конфликта (для самостоятельного изучения). Функции

конфликта (для самостоятельного изучения). Причины производственных конфликтов (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Развитие конфликта

Структура конфликтной ситуации (для самостоятельного изучения). Цели и участники конфликта (для самостоятельного изучения). Динамика конфликта (для самостоятельного изучения). Этапы и фазы конфликтной стадии (для самостоятельного изучения). Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов для организации (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 15. Урегулирование конфликтов

Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации (для самостоятельного изучения). Технология управления процессом протекания конфликта (для самостоятельного изучения). Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны (для самостоятельного изучения). Технология посредничества в конфликте (для самостоятельного изучения). Способы разрешения конфликта (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для

самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 16. Управление конфликтами

Технология предупреждения конфликтов (для самостоятельного изучения). Прогнозирование конфликтов (для самостоятельного изучения). Конфликты как результат нарушения правил общения (для самостоятельного изучения). Общение: сущность, особенности, роль в предотвращении и разрешении конфликтов (для самостоятельного изучения). Модели поведения и типы конфликтных личностей (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
3	Практическое занятие № 1. «Психодиагностика "Ранние детские воспоминания"» Подготовка к дискуссии	2
4	Практическое занятие № 2. «Мнемотехники» Подготовка к тестированию	2
7	Практическое занятие № 3. «Техники психосаморегуляции состояний»	2
7	Практическое занятие № 4. «Приемы активизации резервных возможностей организма» Подготовка к круглому столу	2
Итого по дисциплине		8

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Предмет психологии, ее задачи и методы» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу.	12
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Личность» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу.	12
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Деятельность личности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	12

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	4. Подготовка к дискуссии.	
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психология познавательных процессов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к тестированию.	12
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психические свойства личности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу.	12
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психические состояния личности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу.	12
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психические образования» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу	13
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-психологические процессы и явления» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к круглому столу.	12
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психология профессиональной деятельности» Подразумевается работа с учебной литературой	12

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу.	
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Структура общения» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу.	12
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Сущность и особенности делового общения» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу.	12
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Технологии делового общения» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу.	12
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы конфликтологии» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу.	12
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Развитие конфликта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу.	12
15	1. Изучение теоретического материала по теме: «Урегулирование конфликтов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу.	12
16	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление конфликтами»	12

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к устному опросу.	
Итого по дисциплине		193

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Граждан, В.Д. **Социология управления**: Учеб. для вузов. Реком. УМЦ [Текст]/ В. Д. Граждан. - 2-е изд., перераб. - М.: КноРус, 2016. – 512 с. - ISBN: 978-5-85971-843-6. Количество экземпляров – 20

2 Немов, Р. С. **Общая психология в 3 т. Том I. Введение в психологию** : учебник и практикум для СПО / Р. С. Немов. — 6-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 726 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10262-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/429650> (дата обращения: 10.01.2019).

3 Преображенская А.В. **Социальная психология**: Тексты лекций. Реком. УМО [Текст] / А. В. Преображенская. - СПб. : ГУГА, 2016. - 130с. - ISBN 978-5-4334-0284-3. Количество экземпляров 30

б) дополнительная литература:

4 Иванников, В. А. **Психология** : учебник для СПО / В. А. Иванников. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 480 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5915-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433706> (дата обращения: 10.01.2019).

5 Маралов, В. Г. **Психология саморазвития** : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. Г. Маралов, Н. А. Низовских, М. А. Щукина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 320 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9979-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437869> Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 10.01.2019).

6 Жернакова, М. Б. **Деловое общение** : учебник и практикум для СПО / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4.

— Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/442319> (дата обращения: 10.01.2019).

7 Охременко, И. В. **Конфликтология** : учеб. пособие для СПО / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 156 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05844-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/441151> (дата обращения: 10.01.2019).

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

8 Ex Libris **Избранные публикации по психологии на сайте Psychology Online.Net**[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.psychology-online.net/310/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2019).

9 My Word.ru **Архив психологической учебной и научной литературы.** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://psylib.myword.ru/index.php?automodule=downloads> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2019).

10 **Каталог Интернет-публикаций по психологии на сайте Московского психологического журнала** [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://magazine.mospsy.ru/links/index.shtml> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2019).

11 Книги и статьи на **ПСИПОРТАЛЕ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://psy.piter.com/library/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2019).

12 Книги по психологии на портале «**Психологический навигатор**» [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://www.psynavigator.ru/books.php> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2019).

13 **Логистон** Электронная библиотека по психологии[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://flogiston.ru/library> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2019).

14 **Психология: Интернет-библиотека** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.socioniko.net/ru/links/psy-lib.html> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2019).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

15 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2019).

16 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2019).

17 **Электронная библиотека Юрайт** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru> свободный доступ (дата обращения: 10.01.2019).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала (аудитория № 322), аудитории 315а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет.

Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Технологии делового общения, психология и конфликтология» используются классические формы и методы обучения: лекции, практические занятия, дискуссия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития психологических знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде Power Point, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Технологии делового общения, психология и конфликтология». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Технологии делового общения, психология и конфликтология» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задачи, ситуации, примеры и проблемы имеют

профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Технологии делового общения, психология и конфликтология» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Дискуссия - это всестороннее обсуждение спорного вопроса. Эта форма обучения заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена на первом курсе.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, тестовые задания, темы для сообщений и темы контрольных работ.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, тестирование, сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Тестирование – исследовательский метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств студента, стандартизированное задание (или особым образом связанные между собой задания) возрастающей трудности, специфической формы, позволяющее качественно оценить, структуру знаний и эффективно измерить уровень знаний, которые позволяют исследователю диагностировать меру выраженности исследуемого свойства у студента.

Сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины

проводится в виде экзамена на 1 курсе. Экзамены позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Контрольная работа проводится по темам в соответствии с данной программой и предназначена для проверки обучающихся на предмет освоения материала предыдущих лекций.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

9.1 Балльно -рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов. Вид промежуточного контроля – экзамен (1 курс).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	2	—	—
Практическое занятие 1	10,5	16	—	—
Практическое занятие 2	10,5	16	—	—
Практическое занятие 3	10,5	16	—	—
Практическое занятие 4	10,5	16	—	—
Лекция 2 (Тема 9)	1	2	—	—
Лекция 3 (Тема 12)	1	2	—	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премииальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		

9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл. Ведение лекционного конспекта – 0,4 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,6 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 10,5 баллов. Сообщение – до 5 баллов (по практическим занятиям 1,2 и 4 - до 3 баллов). Успешное написание теста: более 50 % и до 75 % правильных ответов – 0,1 балла, более 75 % – 2 балла. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 2 баллов. Устный опрос – до 0,5 баллов. Участие в дискуссии - до 2 баллов.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

9.4 Контрольные вопросы и задания для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Дисциплина «Технологии делового общения, психология и конфликтология» изучается на первом курсе.

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

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	<p>Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; Методы определения и реализации своей роли в команде.</p> <p>Механизмы обеспечения социального взаимодействия. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества. Критерии оказания услуг в сервисе в соответствии с заявленным качеством. Механизмы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.</p>	<p>Знание методов осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; методов определения и реализации своей роли в команде; механизмов обеспечения социального взаимодействия; методов осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах). Способов решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества. Критериев оказания услуг в сервисе в соответствии с заявленным качеством. Механизмов продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.</p>
Уметь	Использовать имеющиеся знания о методах	Использовать методы осуществления социального

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; Методах определения и реализации своей роли в команде. Механизмах обеспечения социального взаимодействия. Методах осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах). Способах решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества. Критериях оказания услуг в сервисе в соответствии с заявленным качеством. Механизмах продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.</p>	<p>взаимодействия и реализации своей роли в команде; методы определения и реализации своей роли в команде; механизмы обеспечения социального взаимодействия; методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества. Критерии оказания услуг в сервисе в соответствии с заявленным качеством. Механизмы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.</p>
Владеть	<p>Навыками и способностью применять имеющиеся знания о методах осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; Методах определения и реализации своей роли в команде. Механизмах обеспечения социального взаимодействия. Методах осуществления деловой</p>	<p>Навыками и способностью применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; методы определения и реализации своей роли в команде; механизмы обеспечения социального взаимодействия; методы осуществления деловой коммуникации в устной и</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах). Способах решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества. Критериях оказания услуг в сервисе в соответствии с заявленным качеством. Механизмах продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.</p>	<p>письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества. Критерии оказания услуг в сервисе в соответствии с заявленным качеством. Механизмы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.</p>

Максимальное количество баллов, полученных за экзамен – 30.
Минимальное (зачетное) количество баллов («экзамен сдан») – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей экзамена считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче экзамена или неявке по неуважительной причине на экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать экзамен.

Экзаменационная оценка выставляется как сумма набранных баллов за ответы два вопроса и за выполнение практического задания.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

1 балл: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

2 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

3 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

4 балла: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

5 баллов: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

6 баллов: ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;

7 баллов: ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Решение заданий оценивается следующим образом:

10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

9 баллов: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

8 баллов: задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

7 баллов: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

6 баллов: задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

5 баллов: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

4 балла: задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

3 балла: задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

2 балла: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

1 балл: задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине

Тема 3. Деятельность личности

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Структура деятельности.
2. Потребности.
3. Мотивы.
4. Цели. Задачи.
5. Виды деятельности. Творчество.
6. Анализ успешности деятельности.

Примерные темы сообщений

1. Механизмы опредмечивания психических образований
2. Установка. Теория Д. Узнадзе
3. Методы определения и реализации своей роли в команде.
4. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
5. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
6. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
7. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
8. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.

9. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.

10. Методы продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.

Примерное типовое задание для дискуссии

Как вы относитесь к сообщениям, содержащим, на ваш взгляд, привлекательный контент, распространяемым в соц. сетях, просящих максимальную рассылку?

Тема 4. Психология познавательных процессов

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Познавательные и эмоционально-волевые процессы.

2. Понятия, разновидности, физиологические механизмы.

3. Законы, качества сенсорно-перцептивные процессы: ощущения, восприятие, представление.

4. Процессы первичной переработки информации: внимание, память.

Перечень типовых тестовых вопросов

1. Процесс опосредованного и обобщенного отражения человеком предметов и явлений объективной действительности в их существенных связях и отношениях, это _____

2. Процесс создания человеком из материала предыдущего опыта образов объектов, которых он никогда не воспринимал, это _____

3. Процессы памяти:

1) _____

2) _____

3) _____

4. Психический процесс отражения человеком предметов и явлений в целом, в совокупности всех их качеств и свойств при непосредственном действии на органы чувств, это _____

5. Особая форма психической активности, которая проявляется в направленности и сосредоточенности сознания на значимых для человека предметах, явлениях окружающей действительности или собственных переживаниях, это _____

6. Субъективные человеческие переживания, отражающиеся в форме непосредственных переживаний, ощущений приятного или неприятного, это _____

7. Форма переживания человеком своего отношения к предметам и явлениям действительности, отличающейся относительной устойчивостью, это _____

8. Познавательный психические процесс, отражение человеком отдельных свойств предметов и явлений при их непосредственном влиянии на органы чувств, это _____

9. Человеческий способ общения в духовной и практической жизни человека и представляющий собой систему знаков для передачи, приема и использования информации, это _____

Примерные темы сообщений

1. Познавательные и эмоционально-волевые процессы, понятия, разновидности, физиологические механизмы, законы, качества (для самостоятельного изучения)
2. Высшие чувства, безволие
3. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
4. Методы определения и реализации своей роли в команде.
5. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
6. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
7. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
8. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
9. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.
10. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.
11. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.

Тема 7. Психические образования

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Средства развития психики.
2. Знания. Умения. Навыки.
3. Интеллект

Примерные темы сообщений

1. Основные концепции психического развития человека
2. Учение и его строение
3. Интеллект, виды и методы изучения.
4. Онтогенетическое психическое развитие человека: возрастные ступени
5. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
6. Методы определения и реализации своей роли в команде.
7. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
8. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
9. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
10. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

11. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.

12. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.

13. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль мотива саморазвития в профессиональной деятельности. Обзор современных технологий обучения. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: "Как, учитывая стремительно меняющиеся потребности организаций, в области персонала, оставаться быть востребованным на рынке труда?"

Темы основных докладов (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Мотивы деятельности
2. Возрастные особенности и проблема психологического сопровождения саморазвития человека
3. Особенности личности и их сопоставления с культурой организаций
4. Современные персонал-технологии подбора персонала
5. Современные методы самообразования личности и профессиональной деятельности

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Примеры разнообразия культурных ценностей организаций
2. Примеры этики развития персонала
3. Критерии отбора персонала

Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология»

1. Концепции изучения личности в психологии
2. Система ценностных ориентаций личности.
3. Структура личности.
4. Развитие и воспитание личности
5. Биологически обусловленные свойства личности.
6. Социогенетическая концепция развития.
7. Объясните понятия: индивид, личность, субъект, индивидуальность.
8. Механизмы опредмечивания психических образований
9. Деятельность личности.
10. Структура деятельности.
11. Установка. Теория Д. Узнадзе
12. Потребности.
13. Мотивы.
14. Цели, задачи деятельности
15. Виды деятельности. Творчество.

16. Анализ успешности деятельности.
17. Познавательные и эмоционально-волевые процессы, понятия, разновидности, физиологические механизмы, законы, качества
18. Сенсорно-перцептивные процессы: ощущения, восприятие, представление;
19. Процессы первичной переработки информации: внимание, память;
20. Процессы вторичной переработки информации: воображение, мышление, речь;
21. Эмоции, чувства, воля. Высшие чувства, безволие
22. Психические свойства личности, понятия, структура, природа.
23. Темперамент, теории темперамента.
24. Характер, механизмы формирования.
25. Способности, классификация, механизмы развития.
26. Направленность личности.
27. Психические состояния личности. Общая характеристика и классификация психических состояний
28. Тревога. Аффект.
29. Понятие, виды и теории стресса.
30. Кризисные состояния личности.
31. Острое горе.
32. Учение и состояние человека.
33. Психические состояния личности в экстремальных условиях деятельности.
34. Общая характеристика экстремальных условий деятельности.
35. Подходы к изучению деятельности в экстремальных условиях.
36. Готовность к деятельности в экстремальных условиях.
37. Психические состояния в экстремальных условиях.
38. Специфические виды экстремальных состояний.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология»

1. Социально-психологические процессы и явления.
2. Межличностные отношения.
3. Межгрупповые отношения и взаимодействия.
4. Явления конформизма, руководства, лидерства в группе.
5. Методы изучения межличностных отношений
6. Социальный аспект общения: групповые процессы, статус, роли, психология народа, психология толпы.
7. Общение в организации.
8. Система организационного общения. Групповые нормы и санкции
9. Развитие и мотивирование персонала.
10. Понятие коллективного субъекта профессиональной деятельности.

11. Заражение. Внушение. Убеждение. Подражание.
12. Информация, получаемая из глобальных компьютерных сетей
13. Инженерная психология и эргономика.
14. Человек как субъект саморазвития и своего жизненного пути.
15. Саморазвитие как специфическая деятельность.
16. Возрастные особенности и проблема психологического сопровождения саморазвития человека
17. Профессиональное саморазвитие человека. Психология субъекта профессиональной деятельности.
18. Когнитивные, регулятивные коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.
19. Понятие профессионально важных качеств.
20. Функциональные состояния, эмоционально-волевые, мотивационные регуляторы профессиональной деятельности.
21. Определение понятия общение.
22. Основные виды, субъекты и цели. Классификация видов общения: по содержанию, по целям, по средствам.
23. Исторический аспект возникновения и развития общения
24. Роль общения в психическом развитии человека
25. Средства общения. Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное.
26. Вербальное общение, невербальное общение (визуальное, акустическое, тактильно-кинестезическое, ольфакторное).
27. Внешняя речь. Внутренняя речь.
28. Структура общения:
29. Перцептивная сторона общения. Имплицитная теория личности.
30. Формы и механизмы восприятия. Ошибки восприятия. Социальные стереотипы.
31. Идентификация. Эмпатия. Предубеждения. Установки.
32. Рефлексия. Каузальная атрибуция. Межличностная аттракция. Обратная связь.
33. Коммуникативная сторона общения. Структура коммуникации.
34. Барьеры непонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический. Барьеры социально-культурного различия. Барьер отношения.
35. Суггестия и контрсуггестия: избегание, авторитет, непонимание.
36. Интерактивная сторона общения. Теория Э. Берна. Позиции в процессе общения.
37. Трансактный анализ. Сценарии. Социальные роли.
38. Деловое общение, цели и содержание.
39. Принципы делового общения.
40. Специфика партнерских отношений.
41. Ролевое поведение в деловом общении.

42. Этапы делового общения: динамика социального взаимодействия людей: конгруэнция; установление контакта, ориентация, обсуждение, принятие решения, выход из контакта.
 43. Регламентированность делового общения.
 44. Ритуальное общение: социальное, межличностное.
 45. Манипулятивное общение. Скрытые трансакции.
 46. Принципы гуманистического общения.
 47. Искусство красноречия. Культура письменной речи делового человека.
 48. Вербальное деловое общение, невербальное деловое общение, дистанционное деловое общение.
 49. Формы делового общения.
 50. Деловая беседа. Деловые переговоры.
 51. Деловые совещания и собрания. Публичные выступления.
 52. Телефонные разговоры.
 53. Деловые письма. Средства информационной связи: электронная почта, соц. сети.
 54. Коммерческие переговоры.
 55. Понятие "спор", "дискуссия", "полемика".
 56. Факторы, влияющие на характер спора.
 57. Формы проведения спора. Культура спора.
 58. Национальные и культурные традиции споров
 59. Психологические приемы убеждения в споре.
 60. Аргументация убеждения. Законы аргументации и убеждения.
- Правила убеждения.
61. Технологии коммуникационного воздействия: информационные технологии, логико-диалогические технологии, манипулятивные технологии, суггестивные технологии
 62. Конфликтология.
 63. История развития конфликтологии.
 64. Функции конфликта.
 65. Методы диагностики конфликта.
 66. Причины возникновения конфликтов.
 67. Структура конфликтов.
 68. Типология конфликтов.
 69. Внутриличностный конфликт.
 70. Межличностный конфликт: функции, динамика, основные составляющие.
 71. Межгрупповые конфликты.
 72. Понятие конфликта. Конфликтная ситуация. Предмет конфликта.
- Функции конфликта.
73. Причины производственных конфликтов.
 74. Структура конфликтной ситуации.
 75. Цели и участники конфликта

76. Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликтной стадии.
77. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов для организации.
78. Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации.
79. Технология управления процессом протекания конфликта.
80. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны
81. Технология посредничества в конфликте.
82. Способы разрешения конфликта.
83. Технология предупреждения конфликтов.
84. Прогнозирование конфликтов.
85. Конфликты как результат нарушения правил общения.
86. Общение: сущность, особенности, роль в предотвращении и разрешении конфликтов.
87. Модели поведения и типы конфликтных личностей.
88. Корпоративная культура как средство предупреждения конфликтов в организации
89. Теория транзакционного анализа Э. Берна и ее применение для снижения конфликтности.
90. Общение с «трудными» людьми.
91. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
92. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
93. Закономерности межличностного взаимодействия.
94. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте.
95. Основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в сфере сервиса на транспорте.
96. Основы применения технологий обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в сфере сервиса на транспорте.
97. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
98. Методы определения и реализации своей роли в команде.
99. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
100. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
101. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
102. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

103. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.
104. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.
105. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.
106. Предмет, объект, функции и методы психологии.
107. Место психологии в системе наук. Отрасли психологии.
108. История развития психологического знания и
109. Основные направления в психологии.
110. Методы и задачи современной психологии
111. Основные функции психики.
112. Соотношение природных и социальных факторов в становлении психики: развитие психики в процессе онтогенеза и филогенеза
113. Строение и функции нервной системы
114. Структура психики: соотношение сознания и бессознательного.
115. Дифференциальная психология
116. Понятие о личности.
117. Концепции изучения личности в психологии
118. Система ценностных ориентаций личности.
119. Структура личности.
120. Развитие и воспитание личности
121. Биологически обусловленные свойства личности.
122. Социогенетическая концепция развития.
123. Объясните понятия: индивид, личность, субъект, индивидуальность.
124. Механизмы опредмечивания психических образований
125. Деятельность личности.
126. Структура деятельности.
127. Установка. Теория Д. Узнадзе
128. Потребности.
129. Мотивы.
130. Цели, задачи деятельности. Виды деятельности. Творчество.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология»

1. Примените основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте и закономерности межличностного взаимодействия в процессе возникновения конфликтной ситуации в аэропорту между пассажирами в случае задержки рейса.
2. Примените основы деловой коммуникации в процессе возникновения конфликтной ситуации между пассажирами и сотрудниками аэропортовой службы в случае задержки рейса.

3. Примените основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования и предложите алгоритм управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования сотрудниками аэропортовой службы в случае недостатка времени в процессе реконструкции здания аэропорта.

4. Примените технологии обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в процессе возникновения конфликтной ситуации между пассажирами и сотрудниками аэропортовой службы в случае задержки рейса.

5. Охарактеризуйте методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.

6. Охарактеризуйте методы определения и реализации своей роли в команде.

7. Охарактеризуйте механизмы обеспечения социального взаимодействия.

8. Охарактеризуйте методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.

9. Охарактеризуйте методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

10. Охарактеризуйте методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

11. Охарактеризуйте способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.

12. Охарактеризуйте критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.

13. Охарактеризуйте методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая на 1 курсе к изучению дисциплины «Технологии делового общения, психология и конфликтология», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Технологии делового общения, психология и конфликтология», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но, по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области технологии делового общения, психологии и конфликтологии.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений. Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуются в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих

разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов технологии делового общения, психологии и конфликтологии.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к тестированию (типовые тестовые задания в п. 9.6);

- подготовка к дискуссии (типовые задания в п. 9.6);
- подготовку к выполнению контрольной работы (примерный перечень тем в п. 9.6);
- подготовка к участию в круглом столе (типовые задания в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Технологии делового общения, психология и конфликтология». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т.п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

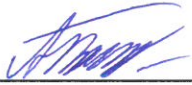
Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена на первом курсе, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для экзамена и практические задания по дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология» приведен в п. 9.6.


Рабочая программа по дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

« 10 » февраля 20 20 года, протокол № 8.

Разработчики:


Вакеев А.Б.

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»


д.э.н., доцент Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета « 19 » февраля 20 20 года, протокол № 5.