



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**



**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор

/ Ю.Ю. Михальчевский

*Ю.Ю. Михальчевский* 2021 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  
2021

## 1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Технологии делового общения, психология и конфликтология» являются: формирование у обучающихся 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 обучающихся 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 обучающихся 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 обучающихся 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 обучающихся со способами решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте;

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

- знакомство обучающихся 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», «Реклама и связи с общественностью в сфере сервиса на транспорте», «Интегрированные коммуникации и коммуникационный менеджмент в сфере сервиса».

Дисциплина изучается на 1 курсе (в 1 и 2 семестрах).

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Технологии делового общения, психология и конфликтология» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>УК-3</b>	<b>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-3</sub>	Владеет методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-3</sub>	Умеет определять и реализовывать свою роль в команде
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-3</sub>	Владеть навыками обеспечения социального взаимодействия
<b>УК-4</b>	<b>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub>	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах)
<b>УК-5</b>	<b>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах</b>
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-5</sub>	Владеет навыками решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества
<b>ОПК-3</b>	<b>Способен обеспечивать требуемое качество процессов</b>

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	<b>оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
<b>ОПК-4</b>	<b>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</b>
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub>	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 (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub>);

– критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>);

Уметь:

– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); применять методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); применять механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и

письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УЖ-4</sub>

– применять методы и способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УЖ-5</sub>

– анализировать критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОЖ-3</sub>

– применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОЖ-4</sub>

Владеть:

– методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); методами определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); механизмом обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– способами и методами решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УЖ-5</sub>

– методикой анализа критериев оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОЖ-3</sub>

– методами продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОЖ-4</sub>

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Курс (семестр)	
		1 курс (1 семестр)	1 курс (2 семестр)
Общая трудоемкость дисциплины	216	108	108
Контактная работа:	15	8,5	6,5

Наименование	Всего часов	Курс (семестр)	
		1 курс (1 семестр)	1 курс (2 семестр)
лекции	4	2	2
практические занятия	6	4	2
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—
курсовая работа (проект)	—	—	—
Самостоятельная работа обучающихся	188	93	95
Промежуточная аттестация	18	9	9
контактная работа	5	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзаменам	13	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	14,7	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 2. Личность	14,05	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 3. Деятельность личности	14,05	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 4. Психология познавательных процессов	14,05	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 5. Психические свойства личности	14,05	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 6. Психические состояния личности	14,05	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 7. Психические образования	14,05	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 8. Социально-психологические процессы и явления	10,94	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-3	УК-4	УК-5	ОПК-3	ОПК-4		
Тема 9. Психология профессиональной деятельности	10,94	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 10. Структура общения	10,94	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 11. Сущность и особенности делового общения	10,94	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 12. Технологии делового общения	11,48	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 13. Основы конфликтологии	10,94	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 14. Развитие конфликта	10,94	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 15. Урегулирование конфликтов	10,94	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 16. Управление конфликтами	10,94	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Итого по дисциплине	198							
Промежуточная аттестация	18							Э, Э
Всего по дисциплине	216							

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа обучающихся, УО – устный опрос, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, Э – экзамен.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Курс 1 (семестр 1)							
Тема 1. Предмет психологии, ее задачи и методы	0,32	0,58	—	—	13,8	—	14,7
Тема 2. Личность	0,28	0,57	—	—	13,2	—	14,05
Тема 3. Деятельность личности	0,28	0,57	—	—	13,2	—	14,05
Тема 4. Психология познавательных процессов	0,28	0,57	—	—	13,2	—	14,05

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 5. Психические свойства личности	0,28	0,57	—	—	13,2	—	14,05
Тема 6. Психические состояния личности	0,28	0,57	—	—	13,2	—	14,05
Тема 7. Психические образования	0,28	0,57	—	—	13,2	—	14,05
Итого за курс 1 (семестр 1)	2	4	—	—	93	—	99
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Всего за курс 1 (семестр 1)							108
Курс 1 (семестр 2)							
Тема 8. Социально-психологические процессы и явления	0,22	0,22			10,5		10,94
Тема 9. Психология профессиональной деятельности	0,22	0,22			10,5		10,94
Тема 10. Структура общения	0,22	0,22	—	—	10,5	—	10,94
Тема 11. Сущность и особенности делового общения	0,22	0,22	—	—	10,5	—	10,94
Тема 12. Технологии делового общения	0,24	0,24	—	—	11	—	11,48
Тема 13. Основы конфликтологии	0,22	0,22	—	—	10,5	—	10,94
Тема 14. Развитие конфликта	0,22	0,22	—	—	10,5	—	10,94
Тема 15. Урегулирование конфликтов	0,22	0,22	—	—	10,5	—	10,94
Тема 16. Управление конфликтами	0,22	0,22	—	—	10,5	—	10,94
Итого за курс 1 (семестр 2)	2	2	—	—	95	—	99
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Всего за курс 1 (семестр 2)							108
Итого по дисциплине							216

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа обучающихся, 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 (для самостоятельного изучения). Отрасли психологии (для самостоятельного изучения). 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. 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). Цифровая мобильность населения (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Деятельность личности**

Механизмы опредмечивания психических образований. 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. 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. 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. 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. 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. 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). 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 (для самостоятельного изучения). Саморазвитие как специфическая деятельность (для самостоятельного изучения). Возрастные особенности и проблема психологического сопровождения саморазвития человека (для самостоятельного изучения). Профессиональное саморазвитие

человека (для самостоятельного изучения). 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. 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 (для самостоятельного изучения). Имплицитная теория личности (для самостоятельного изучения). Формы и механизмы восприятия (для самостоятельного изучения). Ошибки восприятия (для самостоятельного изучения). 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). 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. 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 трансакции (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 (для самостоятельного изучения). Деловая беседа (для самостоятельного изучения). 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. 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. 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 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. Технология управления процессом протекания конфликта (для самостоятельного изучения). Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны (для самостоятельного изучения). Технология посредничества в конфликте. 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. 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)
Курс 1 (семестр 1)		
1	Практическое занятие № 1. «Применение психологических знаний в повседневной жизни. Гендерология» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,29
1	Практическое занятие № 2. «Психодиагностика с использованием проективной методики "Графический тест"» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,29
2	Практическое занятие № 3. «Ценностные ориентации личности» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,285
2	Практическое занятие № 4. «Психотехника "Какой я сказочный герой?"» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,285
3	Практическое занятие № 5. «Методика "Анализ продуктов жизнедеятельности"» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,285
3	Практическое занятие № 6. «Психодиагностика "Ранние детские воспоминания"» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,285
4	Практическое занятие № 7. «Исследование базовых психических процессов» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,285
4	Практическое занятие № 8. «Мнемотехники» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,285

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
5	Практическое занятие № 9. «Развитие коммуникативных способностей. Упражнение «хорошо-плохо» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,285
5	Практическое занятие № 10. «Основы самоорганизации, самообучения и саморазвития» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,285
6	Практическое занятие № 11. «Острое горе» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,285
6	Практическое занятие № 12. «Дружба. Любовь. Долг. Обида» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,285
7	Практическое занятие № 13. «Техники психосаморегуляции состояний» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,285
7	Практическое занятие № 14. «Приемы активизации резервных возможностей организма» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,285
Итого за курс 1 (семестр 1)		4
Курс 1 (семестр 2)		
8	Практическое занятие № 15. «Стили руководства. Упражнение " Создай свою команду"» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,22
9	Практическое занятие № 16. «Прогнозирование поведения собеседника на основе невербальной информации» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,22
10	Практическое занятие № 17. «Диагностика типов личности по особенностям речи и словам » Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,22
11	Практическое занятие № 18. «Техники активного слушания» «Типы вопросов. Правила задавания вопросов» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,22
12	Практическое занятие № 19. «Тактика ведения переговоров» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,24
13	Практическое занятие № 20. «Парирование замечаний собеседника» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,22
14	Практическое занятие № 21. «Распознавание лжи» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,22

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
15	Практическое занятие № 22. «Противостояние агрессии и давлению со стороны клиента» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,22
16	Практическое занятие № 23. «Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния» Подготовка к выполнению ситуационного задания	0,22
Итого за курс 1 (семестр 2)		2
Итого по дисциплине		6

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Курс 1 (семестр 1)		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Предмет психологии, ее задачи и методы» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-7]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13,8
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Личность» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13,2
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Деятельность личности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-7].	13,2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психология познавательных процессов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13,2
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психические свойства личности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-7]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13,2
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психические состояния личности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13,2
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Психические образования» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-7]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	13,2
Итого за курс 1 (семестр 1)		93
Курс 1 (семестр 2)		



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Социально-психологические процессы и явления» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение контрольной работы.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10,5
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Психология профессиональной деятельности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-7].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение контрольной работы.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10,5
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Структура общения» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение контрольной работы.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10,5
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сущность и особенности делового общения» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение контрольной работы.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10,5
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Технологии делового общения» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24].</p>	11

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы конфликтологии» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	10,5
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Развитие конфликта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	10,5
15	1. Изучение теоретического материала по теме: «Урегулирование конфликтов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	10,5
16	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление конфликтами» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-24]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение контрольной работы. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	10,5
Итого за курс 1 (семестр 2)		95
Итого по дисциплине		188

## 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Акимова, Ю. Н. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450529> (дата обращения: 12.05.2021).

2 Забродин, В. Ю. **Социология и психология управления : учебник и практикум для вузов** / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 147 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09952-2. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453410> (дата обращения: 12.05.2021).

3 Зуб, А. Т. **Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата** / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449288> (дата обращения: 12.05.2021).

4 Ильин, Г. Л. **Социология и психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Л. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06804-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450035> (дата обращения: 12.05.2021).

5 Селезнева, Е. В. **Психология управления : учебник и практикум для вузов** / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450391> (дата обращения: 12.05.2021).

6 Чернова, Г. Р. **Психология управления : учебное пособие для вузов** / Г. Р. Чернова, Л. Ю. Соломина, В. И. Хямяляйнен. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08657-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455716> (дата обращения: 12.05.2021).

7 **Психология делового общения : учебник и практикум для вузов** / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/451051> (дата обращения: 11.05.2021).

б) дополнительная литература:

8 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.

9 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. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/442319> (дата обращения: 10.05.2021).

10 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. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/433706> (дата обращения: 10.05.2021).

11 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. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/437869> Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 10.05.2021).

12 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. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/441151> (дата обращения: 10.05.2021).

13 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.

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

14 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: 10.05.2021).

15 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: 10.05.2021).

16 **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: 10.05.2021).

17 Книги и статьи на **ПСИПОРТАЛЕ** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа :<http://psy.piter.com/library/> свободный доступ (дата обращения: 10.05.2021).

18 Книги по психологии на портале «**Психологический навигатор**» - [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://www.psynavigator.ru/books.php> свободный доступ (дата обращения: 10.05.2021).

19 **Логистон** Электронная библиотека по психологии - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://flogiston.ru/library> свободный доступ (дата обращения: 10.05.2021).

20 **Психология: Интернет-библиотека** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.socioniko.net/ru/links/psy-lib.html> свободный доступ (дата обращения: 10.05.2021).

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

21 **Библиотека СПбГУ ГА** - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> / свободный доступ (дата обращения: 10.05.2021).

22 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo> / свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

23 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

24 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books> / свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Технологии делового общения, психология и конфликтология	Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (30 мест) Мультимедийный проектор Acer Экран Ноутбук HP630	Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года)

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
			Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL) Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2) Unchecky (freeware) WinRAR 3.9 (Лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Windows 7 (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)
	Ауд. 315а - аудитория для проведения занятий семинарского типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (16 мест)	
<b>Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b>			
	Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (21 место) Принтер CanonLBR -1120; МФУ EcosysM2035dr; Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Corei 7-800-70	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) MicrosoftOfficeStandart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года) ABBYY FineReader 10 Corporate Edition (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.) Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года)

## **8 Образовательные и информационные технологии**

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

и метод развивающейся кооперации.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины. Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала и актуальных научных знаний с целью организации целенаправленной познавательной деятельности обучающимися по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития психологических и конфликтологических знаний в современных условиях. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. По

дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология» планируется проведение информационных лекций, которые направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint, Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

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.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации управления отношениями делового общения, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется: метод развивающейся кооперации.

В процессе проведения практических занятий организуются публичные выступления обучающихся 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. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, 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 обучающегося.

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.

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Технологии делового общения, психология и конфликтология» используется на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед обучающимися ситуационного задания, для решения которого требуется его объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательно-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. 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 обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся 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 обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена на первом курсе (в первом и втором семестрах), выполнение контрольной работы.

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

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся 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, ситуационные задания 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 обучающихся. 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 обучающийся при соприкосновении с реальностью. Реакция обучающегося на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Ситуационные задания носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы. Выполнение комплекса учебных и исследовательских заданий, в формате ситуационных заданий, позволяют оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

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 (в 1 и 2 семестрах). 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 с использованием типовых ситуационных заданий, сформулированных преподавателем, в соответствии с данной программой и предназначена для оценки уровня сформированности компетенций, осваиваемых в ходе самостоятельной работы студентов.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность обучающихся на лекциях и практических занятиях, участие обучающихся в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся 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 обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов. Вид промежуточного контроля – экзамен на 1 курсе (в 1 и 2 семестрах).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Курс 1 (семестр 1)</b>				
<b><i>Тема 1. Предмет психологии, ее задачи и методы</i></b>				
Лекция 1	1	2		—
Практическое занятие 1	2,6	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 2	2,6	3,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 1</i></b>	<b>6,2</b>	<b>9</b>		
<b><i>Тема 2. Личность</i></b>				
Лекция 2	1	2		—
Практическое занятие 3	2,6	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 4	2,6	3,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 2</i></b>	<b>6,2</b>	<b>9</b>		
<b><i>Тема 3. Деятельность личности</i></b>				
Лекция 3	1	2		—
Практическое занятие 5	2,6	3,5		УО, СЗ

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примеча ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 6	2,6	3,5		УО, СЗ
<b>Итого по теме 3</b>	<b>6,2</b>	<b>9</b>		
<b>Тема 4. Психология познавательных процессов</b>				
Лекция 4	1	2		—
Практическое занятие 7	2,6	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 8	2,6	3,5		УО, СЗ
<b>Итого по теме 4</b>	<b>6,2</b>	<b>9</b>		
<b>Тема 5. Психологические свойства личности</b>				
Лекция 5	1	2		—
Практическое занятие 9	2,6	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 10	2,6	3,5		УО, СЗ
<b>Итого по теме 5</b>	<b>6,2</b>	<b>9</b>		
<b>Тема 6. Психические состояния личности</b>				
Лекция 6	1	2		—
Практическое занятие 11	2,6	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 12	2,6	3,5		УО, СЗ
<b>Итого по теме 6</b>	<b>6,2</b>	<b>9</b>		
<b>Тема 7. Психические образования</b>				
Лекция 7	1	2		—
Практическое занятие 13	2,6	3,5		УО, СЗ
Практическое занятие 14	2,6	3,5		УО, СЗ
<b>Итого по теме 7</b>	<b>6,2</b>	<b>9</b>		
СРС	1,6	7		Кр
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно</b>	—	<b>20</b>	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>премиальных баллов</b>				
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			
Курс 1 (семестр 2)				
<b>Тема 8. Социально-психологические процессы и явления</b>				
Лекция 8	1	2		—
Практическое занятие 15	3	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		
<b>Тема 9. Психология профессиональной деятельности</b>				
Лекция 9	1	2		—
Практическое занятие 16	3	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 9</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		
<b>Тема 10. Структура общения</b>				
Лекция 10	1	2		—
Практическое занятие 17	3	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		
<b>Тема 11. Сущность и особенности делового общения</b>				
Лекция 11	1	2		—
Практическое занятие 18	3	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 11</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		
<b>Тема 12. Технологии делового общения</b>				
Лекция 12	1	2		—
Практическое занятие 19	3	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 12</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		
<b>Тема 13. Основы конфликтологии</b>				
Лекция 13	1	2		—
Практическое занятие 20	3	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 13</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		
<b>Тема 14. Развитие конфликта</b>				

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примеча ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 14	1	2		—
Практическое занятие 21	3	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 14</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		
<b>Тема 15. Урегулирование конфликтов</b>				
Лекция 15	1	2		—
Практическое занятие 22	3	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 15</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		
<b>Тема 16. Управление конфликтами</b>				
Лекция 16	1	2		—
Практическое занятие 23	3	4		УО, СЗ
<b>Итого по теме 16</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		
СРС	9	16		Кр
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
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 2,6 балла (1 курс (1 семестр)). Устный опрос – до 0,3 балла (1 курс (1 семестр)).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается до 3 баллов (1 курс (2 семестр)). Устный опрос – до 0,4 баллов (1 курс (2 семестр)).

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,6 баллов.

Выполнение контрольной работы – от 1,6 до 7 баллов (1 курс (1 семестр)) и от 9 до 16 баллов (1 курс (2 семестр)).

## 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 1 курсе (в первом и втором семестре).

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
УК-3	ИД <sup>1</sup> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-3</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-3</sub>	Знает: – методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте; – методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте; – механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте;

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
УК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте;</li> <li>– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте;</li> </ul>
УК-5	ИД <sup>3</sup> <sub>УК-5</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте;</li> <li>– способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте;</li> </ul>
ОПК-3	ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-3</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте;</li> </ul>
ОПК-4	ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте;</li> <li>Умеет: <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте;</li> <li>– применять методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте;</li> <li>– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте;</li> <li>– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте;</li> <li>– применять методы и способы решения производственных конфликтов на транспорте;</li> </ul> </li> </ul>



Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать критерии оказания услуг на транспорте;</li> <li>– применять методы продвижения и продажи сервисного продукта на транспорте;</li> </ul>
II этап		
УК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-3</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-3</sub>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте;</li> </ul>
УК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте;</li> </ul>
УК-5	ИД <sup>3</sup> <sub>УК-5</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы и способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте;</li> </ul>
ОПК-3	ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-3</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте;</li> </ul>
ОПК-4	ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте;</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте;</li> <li>– методами определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте;</li> <li>– механизмом обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте;</li> <li>– методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте;</li> <li>– методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте;</li> <li>– способами и методами решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте;</li> <li>– методикой анализа критериев оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте;</li> <li>– методами продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте.</li> </ul>

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

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

2. При наборе менее 15 баллов - экзамен считается не сданным по причине недостаточного уровня знаний. При неудовлетворительной сдаче экзамен или неявке по неуважительной причине на экзамен зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае обучающийся в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать экзамен.

3. Оценка за экзамен выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение практического задания.

4. Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

*1 балл:* обучающийся дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемому в процессе освоения дисциплины компетенциям (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;

*3 балла:* ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, требуется значительное количество наводящих вопросов, обучающийся не может воспроизвести и объяснить основные положения вопроса, демонстрирует слабые знания лекционного материала;

*4 балла:* обучающийся демонстрирует минимальные знания основных положений вопросов в пределах лекционного материала;

*5 баллов:* обучающийся демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытаясь объяснить их на конкретных примерах;

*6 баллов:* обучающийся демонстрирует систематизированные знания основных положений вопроса, логически верно и грамотно излагает свои мысли, ориентируется в его проблематике, показывает умения использовать эти знания, описывая различные существующие в науке точки зрения на проблему и приводя конкретные примеры;

*7 баллов:* обучающийся демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры, но требовались наводящие вопросы;

*8 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;

*9 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры;

*10 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

Выполнение практического задания (3 вопрос) оценивается следующим образом:

*10 баллов:* задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация

выводов, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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**

Курс 1 (семестр 1)

Тема 1. Предмет психологии, ее задачи и методы

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Предмет, объект, функции и методы психологии.
2. Место психологии в системе наук. Отрасли психологии.
3. История развития психологического знания и
4. Основные направления в психологии.
5. Методы и задачи современной психологии
6. Основные функции психики.
7. Структура психики: соотношение сознания и бессознательного.
8. Дифференциальная психология.
9. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; закономерности межличностного взаимодействия.
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте.
11. Основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в сфере сервиса на транспорте.
12. Основы применения технологий обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в сфере сервиса на транспорте.
13. Методы и задачи современной психологии
14. Соотношение природных и социальных факторов в становлении психики: развитие психики в процессе онтогенеза и филогенеза
15. Строение и функции нервной системы
16. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
17. Методы определения и реализации своей роли в команде.
18. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
19. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
20. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
21. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
22. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.
23. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.
24. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы осуществления деловой коммуникации с учетом обоснования выбора методов и задач современной психологии в конкретной организации.

## Тема 2. Личность

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие о личности.
2. Система ценностных ориентаций личности.
3. Структура личности.
4. Биологически обусловленные свойства личности.
5. Социогенетическая концепция развития.
6. Цифровая мобильность населения.
7. Концепции изучения личности в психологии
8. Развитие и воспитание личности
9. Профессиональное развитие личности
10. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
11. Методы определения и реализации своей роли в команде.
12. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
13. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
14. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
15. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
16. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.
17. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.
18. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.

### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы определения и реализации своей роли в команде с учетом обоснования выбора социогенетической концепции развития личности в конкретной организации.

## 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.
7. Механизмы опредмечивания психических образований
8. Установка. Теория Д. Узнадзе4. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
9. Методы определения и реализации своей роли в команде.
10. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.

11. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.

12. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

13. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

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

15. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы продвижения и продажи сервисного продукта с учетом обоснования выбора анализа успешности деятельности личности в конкретной организации.

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.

5. Познавательные и эмоционально-волевые процессы, понятия, разновидности, физиологические механизмы, законы, качества (для самостоятельного изучения)

6. Высшие чувства, безволие

7. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.

8. Методы определения и реализации своей роли в команде.

9. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.

10. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.

11. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

12. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

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

14. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы определения и реализации своей роли в команде с учетом обоснования выбора законов, качества сенсорно-перцептивных процессов в конкретной организации.

#### Тема 5. Психические свойства личности

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Психические свойства личности, понятия, структура, природа.
2. Темперамент, теории темперамента.
3. Характер, механизмы формирования.
4. Способности
5. Направленность личности.
6. Способности, классификация, механизмы развития
7. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
8. Методы определения и реализации своей роли в команде.
9. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
10. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
11. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
12. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
13. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.
14. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.
15. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.

##### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы решения производственных конфликтов с учетом обоснования выбора сотрудников с определенным темпераментом и теории темперамента в конкретной организации.

#### Тема 6. Психические состояния личности

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Психические состояния личности.
1. Тревога.
2. Аффект.
3. Понятие, виды и теории стресса.
4. Острое горе.
5. Психические состояния личности в экстремальных условиях деятельности. Общая характеристика экстремальных условий деятельности.
6. Психические состояния в экстремальных условиях. Специфические виды экстремальных состояний.



7. Психические состояния личности. Общая характеристика и классификация психических состояний
8. Кризисные состояния личности
9. Учение и состояние человека.
10. Подходы к изучению деятельности в экстремальных условиях. Готовность к деятельности в экстремальных условиях.
11. Общая характеристика синдрома посттравматических стрессовых расстройств (ПТСР)
12. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
13. Методы определения и реализации своей роли в команде.
14. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
15. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
16. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
17. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
18. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.
19. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.
20. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы осуществления деловой коммуникации с учетом обоснования выбора психических состояний личности в конкретной организации.

Тема 7. Психические образования

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Средства развития психики.
2. Знания. Умения. Навыки.
3. Интеллект
4. Основные концепции психического развития человека
5. Учение и его строение
6. Интеллект, виды и методы изучения.
7. Онтогенетическое психическое развитие человека: возрастные ступени
8. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
9. Методы определения и реализации своей роли в команде.
10. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
11. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.

12. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

13. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

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

15. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

1. 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.

2. Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации

Курс 1 (семестр 2)

Тема 8. Социально-психологические процессы и явления

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Социально-психологические процессы и явления.
2. Межличностные отношения.
3. Межгрупповые отношения и взаимодействия.
4. Явления конформизма, руководства, лидерства в группе. Общение в организации.
5. Развитие и мотивирование персонала.
6. Понятие коллективного субъекта профессиональной деятельности.
7. Заражение. Внушение. Убеждение. Подражание.
8. Информация, получаемая из глобальных компьютерных сетей
9. Методы изучения межличностных отношений
10. Социальный аспект общения: групповые процессы, статус, роли, психология народа, психология толпы.
11. Система организационного общения. Групповые нормы и санкции
12. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
13. Методы определения и реализации своей роли в команде.
14. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
15. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
16. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
17. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

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

19. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы продвижение и продажи сервисного продукта с учетом обоснования выбора социально-психологических процессов и явлений в конкретной организации.

Тема 9. Психология профессиональной деятельности

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Инженерная психология и эргономика.

2. Человек как субъект саморазвития и своего жизненного пути. Саморазвитие как специфическая деятельность.

3. Профессиональное саморазвитие человека. Психология субъекта профессиональной деятельности.

4. Когнитивные, регулятивные коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.

5. Понятие профессионально важных качеств. Функциональные состояния, эмоционально-волевые, мотивационные регуляторы профессиональной деятельности.

6. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.

7. Методы определения и реализации своей роли в команде.

8. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.

9. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.

10. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

11. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

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

13. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы обеспечения социального взаимодействия с учетом обоснования выбора профессионального саморазвития человека в конкретной организации.

## Тема 10. Структура общения

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные виды, субъекты и цели. Классификация видов общения: по содержанию, по целям, по средствам.
2. Средства общения. Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное.
3. Вербальное общение, невербальное общение (визуальное, акустическое, тактильно-кинестезическое, ольфакторное).
4. Внешняя речь. Внутренняя речь.
5. Структура общения: перцептивная сторона общения. Имплицитная теория личности.
6. Формы и механизмы восприятия. Ошибки восприятия. Социальные стереотипы.
7. Идентификация. Эмпатия. Предубеждения. Установки.
8. Рефлексия. Каузальная атрибуция. Межличностная аттракция. Обратная связь.
9. Коммуникативная сторона общения. Структура коммуникации. Барьеры непонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический. Барьеры социально-культурного различия. Барьер отношения.
10. Суггестия и контрсуггестия: избегание, авторитет, непонимание.
11. Интерактивная сторона общения. Теория Э. Берна. Позиции в процессе общения.
12. Трансактный анализ. Сценарии. Социальные роли.
13. Исторический аспект возникновения и развития общения
14. Роль общения в психическом развитии человека
15. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
16. Методы определения и реализации своей роли в команде.
17. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
18. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
19. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
20. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
21. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.
22. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.
23. Методы продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.

### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы решения производственных конфликтов с учетом обоснования выбора и классификация видов общения в конкретной организации.

## Тема 11. Сущность и особенности делового общения

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Деловое общение, цели и содержание.
2. Специфика партнерских отношений.
3. Ролевое поведение в деловом общении.
4. Этапы делового общения: динамика социального взаимодействия людей: конгруэнция; установление контакта, ориентация, обсуждение, принятие решения, выход из контакта.
5. Регламентированность делового общения.
6. Ритуальное общение: социальное, межличностное.
7. Манипулятивное общение. Скрытые трансакции.
8. Принципы гуманистического общения.
9. Искусство красноречия. Культура письменной речи делового человека.
10. Принципы делового общения
11. Корпоративная этика
12. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
13. Методы определения и реализации своей роли в команде.
14. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
15. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
16. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
17. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
18. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.
19. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.
20. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.

### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы обеспечения социального взаимодействия с учетом обоснования выбора принципов гуманистического общения в конкретной организации.

## Тема 12. Технологии делового общения

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Вербальное деловое общение, невербальное деловое общение, дистанционное деловое общение.
2. Формы делового общения.
3. Коммерческие переговоры.
4. Понятие "спор", "дискуссия", "полемика".

5. Факторы, влияющие на характер спора.
6. Формы проведения спора. Культура спора.
7. Психологические приемы убеждения в споре.
8. Национальные и культурные традиции споров
9. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
10. Методы определения и реализации своей роли в команде.
11. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
12. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
13. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
14. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
15. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.
16. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.
17. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде с учетом обоснования выбора факторов, влияющих на характер спора в конкретной организации.

### Тема 13. Основы конфликтологии

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Конфликтология.
2. Функции конфликта.
3. Методы диагностики конфликта.
4. Причины возникновения конфликтов.
5. Структура конфликтов.
6. Типология конфликтов.
7. Внутриличностный конфликт.
8. Межличностный конфликт: функции, динамика, основные составляющие.
9. Межгрупповые конфликты.
10. Понятие конфликта. Конфликтная ситуация. Предмет конфликта. Функции конфликта.
11. История развития конфликтологии.
12. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
13. Методы определения и реализации своей роли в команде.
14. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.

15. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.

16. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

17. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

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

19. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы определения и реализации своей роли в команде с учетом обоснования выбора внутриличностных конфликтов в конкретной организации.

#### Тема 14. Развитие конфликта

##### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Структура конфликтной ситуации.  
2. Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликтной стадии.  
3. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов для организации.

4. Цели и участники конфликта

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы осуществления деловой коммуникации с учетом обоснования выбора конструктивных и деструктивных последствий конфликтов для организации в конкретной организации.

## Тема 15. Урегулирование конфликтов

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации.
2. Технология управления процессом протекания конфликта.
3. Технология посредничества в конфликте.
4. Способы разрешения конфликта.
5. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны
6. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
7. Методы определения и реализации своей роли в команде.
8. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
9. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
10. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
11. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
12. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.
13. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.
14. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.

### *Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы продвижения и продажи сервисного продукта с учетом обоснования выбора стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации для организации в конкретной организации.

## Тема 16. Управление конфликтами

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Технология предупреждения конфликтов.
2. Прогнозирование конфликтов.
3. Конфликты как результат нарушения правил общения.
4. Модели поведения и типы конфликтных личностей.
5. Теория трансакционного анализа Э. Берна и ее применение для снижения конфликтности.
6. Общение с «трудными» людьми.
7. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
8. Корпоративная культура как средство предупреждения конфликтов в организации.
9. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
10. Методы определения и реализации своей роли в команде.
11. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.



12. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.

13. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

14. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

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

16. 9 Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.

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

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы обеспечения социального взаимодействия с учетом обоснования выбора модели поведения и типы конфликтных личностей для конкретной организации.

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

#### Курс 1 (семестр 1)

1. Методы и задачи современной психологии
2. Основные функции психики.
3. Соотношение природных и социальных факторов в становлении психики: развитие психики в процессе онтогенеза и филогенеза
4. Строение и функции нервной системы
5. Структура психики: соотношение сознания и бессознательного.
6. Дифференциальная психология
7. Понятие о личности.
8. Концепции изучения личности в психологии
9. Система ценностных ориентаций личности.
10. Структура личности.
11. Развитие и воспитание личности
12. Биологически обусловленные свойства личности.
13. Социогенетическая концепция развития.
14. Объясните понятия: индивид, личность, субъект, индивидуальность.
15. Механизмы опредмечивания психических образований
16. Деятельность личности.
17. Цифровая мобильность населения.
18. Структура деятельности.
19. Установка. Теория Д. Узнадзе
20. Потребности.
21. Мотивы.
22. Цели, задачи деятельности
23. Виды деятельности. Творчество.

## 24. Анализ успешности деятельности.

### Курс 1 (семестр 2)

1. Развитие и мотивирование персонала.
2. 10. Понятие коллективного субъекта профессиональной деятельности.
3. 11. Заражение. Внушение. Убеждение. Подражание.
4. 12. Информация, получаемая из глобальных компьютерных сетей
5. Инженерная психология и эргономика.
6. Человек как субъект саморазвития и своего жизненного пути.
7. Саморазвитие как специфическая деятельность.
8. Возрастные особенности и проблема психологического сопровождения саморазвития человека
9. Профессиональное саморазвитие человека. Психология субъекта профессиональной деятельности.
10. Когнитивные, регулятивные коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.
11. Понятие профессионально важных качеств.
12. Функциональные состояния, эмоционально-волевые, мотивационные регуляторы профессиональной деятельности.
13. Определение понятия общение.
14. Основные виды, субъекты и цели. Классификация видов общения: по содержанию, по целям, по средствам.
15. Исторический аспект возникновения и развития общения
16. Роль общения в психическом развитии человека
17. Средства общения. Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное.
18. Вербальное общение, невербальное общение (визуальное, акустическое, тактильно-кинестезическое, ольфакторное).
19. Внешняя речь. Внутренняя речь.
20. Структура общения:
21. Перцептивная сторона общения. Имплицитная теория личности.
22. Формы и механизмы восприятия. Ошибки восприятия. Социальные стереотипы.
23. Идентификация. Эмпатия. Предубеждения. Установки.
24. Рефлексия. Каузальная атрибуция. Межличностная аттракция. Обратная связь.
25. Коммуникативная сторона общения. Структура коммуникации.
26. Барьеры непонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический. Барьеры социально-культурного различия. Барьер отношения.
27. Суггестия и контрсуггестия: избегание, авторитет, непонимание.
28. Интерактивная сторона общения. Теория Э. Берна. Позиции в процессе общения.

29. Трансактный анализ. Сценарии. Социальные роли.
  30. Деловое общение, цели и содержание.
  31. Принципы делового общения.
  32. Специфика партнерских отношений.
  33. Ролевое поведение в деловом общении.
  34. Этапы делового общения: динамика социального взаимодействия людей: конгруэнтность; установление контакта, ориентация, обсуждение, принятие решения, выход из контакта.
  35. Регламентированность делового общения.
  36. Ритуальное общение: социальное, межличностное.
  37. Манипулятивное общение. Скрытые трансакции.
  38. Принципы гуманистического общения.
  39. Искусство красноречия. Культура письменной речи делового человека.
  40. Вербальное деловое общение, невербальное деловое общение, дистанционное деловое общение.
  41. Формы делового общения.
  42. Деловая беседа. Деловые переговоры.
  43. Деловые совещания и собрания. Публичные выступления.
  44. Телефонные разговоры.
  45. Деловые письма. Средства информационной связи: электронная почта, соц. сети.
  46. Коммерческие переговоры.
  47. Понятие "спор", "дискуссия", "полемика".
  48. Факторы, влияющие на характер спора.
  49. Формы проведения спора. Культура спора.
  50. Национальные и культурные традиции споров
  51. Психологические приемы убеждения в споре.
  52. Аргументация убеждения. Законы аргументации и убеждения.
- Правила убеждения.
53. Технологии коммуникационного воздействия: информационные технологии, логико-диалогические технологии, манипулятивные технологии, суггестивные технологии
  54. Конфликтология.
  55. История развития конфликтологии.
  56. Функции конфликта.
  57. Методы диагностики конфликта.
  58. Причины возникновения конфликтов.

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

Курс 1 (семестр 1)

1. Предмет, объект, функции и методы психологии.
2. Место психологии в системе наук. Отрасли психологии.
3. История развития психологического знания и
4. Основные направления в психологии.
5. Методы и задачи современной психологии
6. Основные функции психики.
7. Соотношение природных и социальных факторов в становлении психики: развитие психики в процессе онтогенеза и филогенеза
8. Строение и функции нервной системы
10. Структура психики: соотношение сознания и бессознательного.
11. Дифференциальная психология
12. Понятие о личности.
13. Концепции изучения личности в психологии
14. Система ценностных ориентаций личности.
15. Структура личности.
16. Развитие и воспитание личности
17. Биологически обусловленные свойства личности.
18. Социогенетическая концепция развития.
19. Объясните понятия: индивид, личность, субъект, индивидуальность.
20. Механизмы опредмечивания психических образований
21. Деятельность личности.
22. Цифровая мобильность населения.
23. Структура деятельности.
24. Установка. Теория Д. Узнадзе
25. Потребности.
26. Мотивы.
27. Цели, задачи деятельности
28. Виды деятельности. Творчество.
29. Анализ успешности деятельности.
30. Познавательные и эмоционально-волевые процессы, понятия, разновидности, физиологические механизмы, законы, качества
31. Сенсорно-перцептивные процессы: ощущения, восприятие, представление;
32. Процессы первичной переработки информации: внимание, память;
33. Процессы вторичной переработки информации: воображение, мышление, речь;
34. Эмоции, чувства, воля. Высшие чувства, безволие
35. Психические свойства личности, понятия, структура, природа.
36. Темперамент, теории темперамента.

37. Характер, механизмы формирования.
- 38.Способности, классификация, механизмы развития.
39. Направленность личности.
40. Психические состояния личности. Общая характеристика и классификация психических состояний
- 41.Тревога. Аффект.
- 42.Понятие, виды и теории стресса.
- 43.Кризисные состояния личности.
44. Острое горе.
- 45.Учение и состояние человека.
- 46.Психические состояния личности в экстремальных условиях деятельности.
- 47.Общая характеристика экстремальных условий деятельности.
- 48.Подходы к изучению деятельности в экстремальных условиях.
- 49.Готовность к деятельности в экстремальных условиях.
50. Психические состояния в экстремальных условиях.
51. Специфические виды экстремальных состояний.
52. Общая характеристика синдрома посттравматических стрессовых расстройств (ПТСР)
53. Средства развития психики.
54. Основные концепции психического развития человека
55. Учение и его строение
56. Психические образования.
57. Знания. Умения. Навыки.
58. Интеллект, виды и методы изучения.
59. Онтогенетическое психическое развитие человека: возрастные ступени.
60. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; закономерности межличностного взаимодействия.
61. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте.
62. Основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в сфере сервиса на транспорте.
63. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
64. Методы определения и реализации своей роли в команде.
65. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
66. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
67. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

68. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

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

70. Межкультурное разнообразие общества.

71. Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.

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

### Курс 1 (семестр 2)

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 трансакционного 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. Охарактеризуйте методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
5. Охарактеризуйте методы определения и реализации своей роли в команде.
6. Охарактеризуйте механизмы обеспечения социального взаимодействия.
7. Охарактеризуйте методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
8. Охарактеризуйте методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
9. Охарактеризуйте методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
10. Охарактеризуйте способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.
11. Охарактеризуйте критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.
12. Охарактеризуйте методы продвижение 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 (в 1 семестре) к изучению дисциплины «Технологии делового общения, психология и конфликтология», обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. обучающемуся 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 обучающегося в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Изучение дисциплины «Технологии делового общения, психология и конфликтология» продолжается на 1 курсе (во 2 семестре).

Основными видами аудиторной работы обучающихся в двух семестрах 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.

Рекомендуется 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 обучающимся 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. Обучающиеся 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 обучающегося 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 обучающимся 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 к выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к выполнению контрольной работы (типовой перечень тем 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 1 курсе (в первом и втором семестре), 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» «21» мая 2021 года, протокол № 10.

Разработчик:

к.с.н.



Бразевич Д. С.

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 «16» июня 2021 года, протокол № 7.