Автономная некоммерческая организация
высшего образования

Уральский институт фондового рынка

Кафедра менеджмента и маркетинга

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Рабочая программа дисциплины
для обучающихся по направлению
43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)
направленность (профиль) программы: Туризм
по всем формам обучения

Екатеринбург
2025

УДК
ББК
Л

Рожков М.С. Психология делового общения: Рабочая программа дисциплины. - Екатеринбург: УИФР, 2025. - 41 с.

Рабочая программа как базовый элемент учебно-методического обеспечения по дисциплине составлена на основании ФГОС ВО и учебных планов УИФР по указанным направлениям и профилям подготовки.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры. Протокол заседания № 1 от 25 августа 2025 г.

© Уральский институт фондового рынка.
Учебное издание
Формат 60Х90/16. Гарнитура Times New Roman
Усл. п.л. _____ Изд. № _____. Тираж ____ экз.
Заказ № ___
Отпечатано в Уральском институте фондового рынка

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Программно-методические материалы 4
1.1 Общая характеристика дисциплины 4
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы 5
1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам 7
1.4 Тематический план изучения дисциплины 8
1.5 Темы занятий семинарского типа 11
Раздел 2. Самостоятельная работа студентов 12
2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся ... 12
2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 14
Раздел 3. Учебно-методическое обеспечение дисциплины 20
Раздел 4. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 21
4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине 21
4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины 22
4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины 36
4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков 39
4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 39
Раздел 5. Методические рекомендациипреподавателям по организации обучения, а также материально-техническая база, необходимая для освоения дисциплины 39
5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения 40
5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине 40
Лист регистрации изменений в рабочей программе 41

РАЗДЕЛ 1. ПРОГРАММНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

1.1 Общая характеристика дисциплины

Дисциплина «Психология делового общения» включена в образовательную программу по указанному направлению и профилю подготовки.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций*:

-ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий;

-ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

*Примечание: Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Цель освоения дисциплины: сформировать у студентов систему компетенций, необходимых для процесса организации психологически обоснованных деловых коммуникаций в процессе оказания туристических услуг;

Задачи изучения дисциплины:

- знакомство с психологическими основами процесса деловых коммуникаций;
- изучение основных психологических принципов деловых коммуникаций;
- формирование у студентов навыков применения теоретических знаний о психологии деловых коммуникаций в практической деятельности в области оказания туристических услуг и контроля их качества.

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Результатами обучения по дисциплине, соотнесенными с установленными в образовательной программе компетенциями и индикаторами достижения компетенций, являются:

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ИДК-ПК-3 Формирует туристский продукт и организует его продажу, в т.ч. на основе современных информационно коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Знать: цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; Уметь: планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; Владеть навыками использования психолого-коммуникативных технологий при разработке и реализации туристского продукта (экскурсии).

ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ИДК-ПК-4 Организует процессы обслуживания потребителей с учетом нормативно-правовых актов на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг, применяя клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.	Знать: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды. Уметь: устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами; Владеть навыками использования психологически обоснованных клиенториентированных методов взаимодействия с потребителями, партнерами и сотрудниками

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Он осуществляется в процессе проведения занятий. Текущий контроль реализуется в форме опроса и решения ситуационных задач.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Промежуточная аттестация реализуется в форме зачета.

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования заданных компетенций у студентов.

Взаимосвязь индикаторов достижения с учебным материалом и вопросами промежуточной аттестации студентов

Индикаторы достижения компетенций	Оценочные средства для текущего контроля	№ оценочного средства для промежуточной аттестации по уровням результатов освоения дисциплины: знать (З), уметь (У), владеть навыками (Н)		
		З	**У**	**Н**
ИДК-ПК-3	Темы: 1-6	1-35	1-20	1-20
ИДК-ПК-4	Темы: 7-10	36-47	21-28	21-28

1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам

Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды занятий	Формы обучения	
	Очная	Заочная
Общая трудоемкость	144	144
Контактная работа (включая текущий контроль успеваемости):	73	16
- занятия лекционного типа (Лек)	36	8
- занятия семинарского типа (Сем)	36	7
- промежуточная аттестация	1	1
Самостоятельная работа (СР)	71	128
Курсовая работа	-	-
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет

Распределение часов дисциплины по темам и видам работ

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Общение как вид деятельности	13	3	3	7
Тема 2. Общение как коммуникация	13	3	3	7
Тема 3. Общение как восприятие человека человеком	14	3	3	8
Тема 4. Общение как интеракция	14	3	3	8
Тема 5. Вербальные и невербальные средства общения	14	3	3	8
Тема 6. Ложная информация в процессе общения	15	3	3	9
Тема 7. Поведение личности в межличностных, межгрупповых и	15	3	3	9

внутригрупповых конфликтах				
Тема 8. Конфликты в сфере профессиональных коммуникаций	15	3	3	9
Тема 9. Урегулирование конфликта посредством переговоров	15	3	3	9
Тема 10. Особенности разрешения конфликтов	15	6	6	3
ВСЕГО:	143	36	36	71

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Общение как вид деятельности	13	1	-	12
Тема 2. Общение как коммуникация	13	0,5	0,5	12
Тема 3. Общение как восприятие человека человеком	14	0,5	0,5	13
Тема 4. Общение как интеракция	14	0,5	0,5	13
Тема 5. Вербальные и невербальные средства общения	14	0,5	0,5	13
Тема 6. Ложная информация в процессе общения	15	1	1	13
Тема 7. Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах	15	1	1	13
Тема 8. Конфликты в сфере профессиональных коммуникаций	15	1	1	13
Тема 9. Урегулирование конфликта посредством переговоров	15	1	1	13
Тема 10. Особенности разрешения конфликтов	15	1	1	13
ВСЕГО:	143	8	7	128

1.4 Тематический план изучения дисциплины

Тема 1. Общение как вид деятельности
- Сущность, структура, функции общения
- Средства общения
- Виды общения
- Модели общения
- Стили общения

- Уровни общения.

Тема 2. Общение как коммуникация
- Коммуникация
- Понятия «коммуникация», «коммуникативный процесс»
- Коммуникация и информация в общении
- Общение в массовой коммуникации
- Основные элементы коммуникации
- Значение коммуникативных ролей
- Коммуникативные барьеры
- Слушание в процессе коммуникации
- Коммуникативная компетентность
- Коммуникативная личность
- Понятие и типы коммуникативной личности
- Параметры коммуникативной личности – мотивационный, когнитивный, функциональный
- Индивидуальное и социальное в коммуникативной личности

Тема 3. Общение как восприятие человека человеком
- Понятие социальной перцепции
- Эффекты, факторы восприятия человека человеком в процессе общения
- Механизмы взаимопонимания в общении
- Самораскрытие и самопредъявление личности в общении
- Восприятие комплиментов, критики, замечаний в процессе общения. Приемы и тактика нейтрализации замечаний и критики.

Тема 4. Общение как интеракция
- Интерактивная сторона общения
- Способы взаимодействия людей в процессе общения
- Стратегия и стили взаимодействия
- Эмоции и их роль в межличностном взаимодействии
- Характеристика понятия эмоции
- Эмоциональные состояния
- Социальные эмоции и их виды
- Формы реализации организующей функции эмоций
- Феномен личного влияния
- Способы и виды влияния
- Психологические техники и приемы влияния
- Основные приемы убеждения собеседника
- Теория аргументации
- Аргументация как способ воздействия
- Правила аргументации

- Внушение и заражение
- Степень осознанности и условия эффективности внушающего воздействия
- Психологическая установка в процессе внушения
- Виды психологического воздействия
- Заражение и подражание
- Психическое заражение. Механизм психического заражения
- Влияние группы на взгляды и поведение человека
- Манипуляции в общении
- Понятие манипуляция
- Техника и приемы манипулирования
- Типология манипулятивных типов характера (Э. Шостром)
- Распознавание манипуляции и защита от нее.

Тема 5. Вербальные и невербальные средства общения
- Вербальные средства общения
- Вербальное общение. Функции человека как субъекта общения
- Речь как важнейшее средство общения
- Темп. Интонация. Голос. Риторика
- Невербальные средства общения
- Функции невербального поведения в структуре общения
- Основные каналы невербальной коммуникации
- Основные кластеры жестов (открытость-закрытость, уверенность-неуверенность, честность-ложь и т. д.)
- Информация, которую можно получить в процессе анализа невербального поведения
- Сложности интерпретации невербального поведения.

Тема 6. Ложная информация в процессе общения
- Определение и психологическая структура лжи
- Обнаружение обмана по словам, голосу и пластике
- Мимические признаки обмана
- Искажение / умолчание
- Проблема добродетельного обмана. Кант и современность
- Наличие намерения / отсутствие намерения
- Нормативность / ненормативность.

Тема 7. Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах
- Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах в профессиональной среде.
- Основы прогнозирования предупреждения и управления конфликтами.

Тема 8. Конфликты в сфере профессиональных коммуникаций

- Сущность и виды трудовых конфликтов. Особенности протекания.
- Методы разрешения и предупреждения конфликтов в организации.
- Организационные конфликты: особенности протекания.

Тема 9. Урегулирование конфликта посредством переговоров

- Переговорный процесс и медиация как технологии регулирования конфликта.
- Правила и принципы безконфликтного общения в обществе.

Тема 10. Особенности разрешения конфликтов

- Конфликты и пути их преодоления. Управления конфликтом
- Способы и методы разрешения конфликтов. Особенности их применения в разрешении конфликта.

1.5 Темы занятий семинарского типа

Тема 2. Общение как коммуникация

1.Разбор и анализ примеров коммуникативных актов из литературы и кинематографа

2. Разбор мини-кейсов по проблемам оказания туристических услуг.

Тема 3. Общение как восприятие человека человеком

1. Анализ образа (Appearance-анализ)
2. Разбор мини-кейсов по проблемам оказания туристических услуг.

Тема 4. Общение как интеракция

1.Дискуссии по темам: «Манипуляции и манипуляторы», «Влияние, убеждение, внушение и аргументация», «Методы защиты».

Тема 5. Вербальные и невербальные средства общения

1.Дискуссия по теме «Приемы невербальной диагностики личности, ее преимущества и недостатки»

2. Разбор мини-кейсов по проблемам оказания бизнес-услуг.

Тема 6. Ложная информация в процессе общения

1. Упражнение «Этический выбор»
2. Упражнение «Груз ответственности».

Тема 7. Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых конфликтах

1.Обоснование выбора правильной стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Тема 8. Конфликты в сфере профессиональных коммуникаций

1.Анализ причин возникновения конфликтов в организации и разработка путей их решения.

2.Решение практических задач.

Тема 9. Урегулирование конфликта посредством переговоров

1.Отработка умения введения переговоров для урегулирования конфликта. Проигрывание ситуаций по заданию преподавателя.

2.Отработка умения применения правил бесконфликтного общения. Проигрывание ситуаций.

Тема 10. Особенности разрешения конфликтов

1.Отработка приемов, способов, методов для разрешения конфликта

2.Использование методов профилактики конфликта в заданной ситуации.

РАЗДЕЛ 2. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы: конспектирование первоисточников и другой учебной и научной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с тестами и вопросами для самопроверки; подготовка к зачету или экзамену.

перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся: методические указания по самостоятельной работе студентов по данной дисциплине (в библиотеке вуза); учебная и методическая литература в библиотеке и электронной библиотеке вуза; отведенное для самостоятельной работы время занятий в компьютерных классах вуза, включая работу со специализированным программным обеспечением, информационными справочными системами.

Формы самостоятельной работы студентов по темам

Разделы и темы дисциплины	Виды самостоятельной работы
Тема 1. Общение как вид деятельности	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 2. Общение как коммуникация	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 3. Общение как восприятие человека человеком	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 4. Общение как интеракция	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 5. Вербальные и невербальные средства общения	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 6. Ложная информация в процессе общения	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 7. Поведение личности в межличностных, межгрупповых и внутригрупповых	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и

конфликтах	подготовка к промежуточной аттестации
Тема 8. Конфликты в сфере профессиональных коммуникаций	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 9. Урегулирование конфликта посредством переговоров	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 10. Особенности разрешения конфликтов	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации

2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов развивает самостоятельность мышления, способствует формированию научных интересов, приобретению навыков самостоятельной работы с литературой, приобщает к научно-исследовательской деятельности, помогает освоить практику написания научных трудов, технику научной работы, работы со специализированным программным обеспечением, приемы оформления текста рукописи и т. д.

Занятия семинарского типа в значительной степени ориентируются на применение полученных во время лекции знаний, на отработку и систематизацию предметных и общеучебных способов деятельности (умений), способов оптимального поиска и переработки информации. Самостоятельные работы студентов с использованием опорных методических материалов (методические рекомендации, методические указания, тетради на печатной основе, инструкции, алгоритмические предписания в содержании информационных технологий и др.) задают ориентировочную основу учебной деятельности, позволяют оперативно корректировать их работу, оказывать индивидуальную помощь и поддержку, совершенствовать ее качество. Все это в конечном итоге

позволяет на основе оперативной обратной связи повысить управляемость учебным процессом.

Подготовку к каждому занятию семинарского типа каждый студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура занятия семинарского типа

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.

2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность — до 15 минут.

Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса.

Примерная продолжительность — 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам.

Примерная продолжительность – до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а замет идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на занятии семинарского типа преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно).

Примерная продолжительность – 15-20 минут.

Занятие семинарского типа заканчивается подведением итогов. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования.

Примерная продолжительность — 5 минут.

Практические советы по подготовке презентации, доклада

– готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал

– слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;

– текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;

– рекомендуемое число слайдов 17-22;

– обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;

– раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «… сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материл, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию».

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть

указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключение, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь:

– сообщать новую информацию; использовать технические средства;

– хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы;

– четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);

– иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудиовизуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Виды самостоятельной работы студентов, обеспечивающие реализацию цели и решение задач данной дисциплины:

– подготовка к семинарским занятиям;

– изучение тем в рамках самостоятельной работы;

– выполнение контрольных и творческих заданий;

– подготовка и сдача зачета (и/или экзамена).

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемой дисциплины, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на приобретение навыков применения теоретических знаний на практике.

Структура самостоятельной работы включает три основных этапа: подготовительный или ориентировочный, исполнительный и контрольно-диагностический. В рамках указанных этапов

последовательно выполняются следующие учебные действия: анализ учебного задания и сроков его выполнения, поиск способов и средств его выполнения; планирование хода выполнения задания и прогнозирование возможных затруднений, проверка, оценка и самооценка полученных результатов. Структуру самостоятельной работы студенты не только должны знать, но и применять эти знания в своей деятельности.

Процесс изучения учебного предмета можно рассматривать как последовательное погружение студента в содержание изучаемого материала под "весом" собственных знаний. Однако в нем выделяются три этапа, качественно различных по своим задачам и видам выполняемых действий.

1-вый этап Рассмотрение выделенных компонентов текста учебной литературы. Задача: понять все, что бросается в глаза и легко запоминается, и разделить текст на интересное, главное и второстепенное.

На этом этапе не требуется прилагать усилия для заучивания чего-либо. Обозревается весь учебный предмет, но пропускаются не только подробности, а даже большая часть текста. Процесс изучения начинается ознакомлением со структурой учебного материала. Она анализируется на протяжении этапа все подробнее и подробнее вплоть до первого продумывания категориального аппарата.

Перелистывать материал нужно внимательно, не пропуская страниц. Полезно задерживаться на интересном, но не останавливаться надолго, не прилагать ощутимых усилий для запоминания увиденного и прочитанного, но пытаться сопоставить его с тем, что уже знакомо, и понять его смысл. Если не получилось, то, не задерживаясь, нужно идти дальше. После того как выписаны термины и определения, следует пролистать учебник еще раз и прочесть вслух, четко произнося слова, все термины и их определения. Это поможет научиться правильно произносить новые слова.

2-й этап. Беглое чтение всего учебного материала. Задача: понять все что можно понять, не углубляясь в тщательный разбор, основное внимание уделяя теоретической части материала.

На этом этапе выполняется, беглое сквозное чтение всей теоретической части учебного материала, чтобы выявить и понять основные категории, взаимосвязи между ними. Для выполнения поставленной задачи студентам рекомендуется:

Бегло два раза прочесть всю теоретическую часть. При этом читать только основной текст, при чтении нигде не задерживаться, непонятные места пропускать, не прилагать усилия для запоминания прочитанного, стараться следить только за основным смыслом, содержанием текста. Быстро прочтя все от начала до конца, студент не успеет забыть то, что было вначале, и представит себе общую картину.

После этого студент вдумчиво должен прочесть, еще один раз, отмечая на полях непонятные места трех степеней сложности.

К первой степени сложности относят материал, который можно понять при самостоятельном разборе, так как имеется достаточно информации в той же главе. Вторую степень сложности представляет материал, который тоже можно понять самостоятельно, но для этого нужно обращаться и к другим главам учебника. К третьей степени сложности относится материал, заставляющий студента обратиться к другому источнику или к преподавателю, поскольку информации, найденной в учебнике, ему оказалось мало.

3-тий этап. Медленное чтение и разбор неясных вопросов. Задача: разобраться в сложном, материале, обратить внимание на взаимосвязи между понятиями. При этом выполняются следующие действия:

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов первой степени сложности. При необходимости пользоваться карандашом и бумагой. Читать все, ничего не пропуская.

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов второй степени сложности.

Для нахождения ответов на непонятные вопросы третьей степени сложности обратиться к дополнительной литературе или к преподавателю.

Самостоятельная работа на лекции

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

Виговская М.Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / Виговская М.Е., Лисевич А.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. — 139 c. — ISBN 978-5-394-05200-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/137766.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература

Разомазова А.Л. Психология делового общения : курс лекций / Разомазова А.Л.. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 67 c. — ISBN 978-5-00175-068-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/116167.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Лицензионные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины

Электронно-библиотечная система: по паролю. URL: http://www.iprbookshop.ru/ Предусмотрен режим для слабовидящих.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (информационные технологии), используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

– Microsoft Windows (лицензионное).

– Офисный пакет программ MicrosoftOffice, включающий текстовый редактор MicrosoftWord, электронную таблицу MicrosoftExcel, программу для подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint, браузер InternetExplorer (лицензионное).

– Информационная справочная система и база данных

«КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/» (доступ по паролю) (отечественное производство)

– Студенческий информационно-справочный портал "Гарант-Образование" https://edu.garant.ru/ (доступ свободный) (свободно распространяемое);

– Научная электронная библиотека – база данных eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/ (доступ свободный);

Портал про гостиничный бизнес https://prohotel.ru/

Особенности учебно-методического обеспечения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов для таких студентов производится с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально. Предусмотрено в случае необходимости создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей, альтернативную версию медиаконтентов, предусмотрена возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотрена доступность управления контентом с клавиатуры.

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

- ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий;

- ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Примерный перечень заданий для поиска, анализа и систематизации информации:

Задание 1. Составьте семантическую карту по теме «Общение как вид деятельности».

Задание 2. Составьте семантическую карту по теме «Общение как коммуникация».

Задание 3. Составьте семантическую карту по теме «Общение как восприятие человека человеком».

Задание 4. Составьте семантическую карту по теме «Общение как интеракция».

Задание 5. Составьте семантическую карту по теме «Вербальные и невербальные средства общения».

Примерный комплекс разноуровневых заданий (на основе практической ситуации):

Задание 1. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

1. Гроза
2. Гололед
3. Устройство на работу

Задание 2. Придумайте фразы со словами: терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.

Задание 3. Выразите мысль без канцеляризмов: Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.

Задание 4. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 5. Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 6. Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 7. Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними. Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 8. Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 9. Жильцы подъезда многоэтажного дома решили установить домофон. На момент принятия решения все без исключения жильцы были согласны с ним. Когда пришло время собирать деньги, одна из семей отказалась их сдавать, объяснив, что у них изменилась финансовая ситуация. Соседи несколько раз обращались к ним и готовы были даже дать деньги в долг, но семья наотрез отказалась платить. От домофона пришлось отказаться. С этого момента конфликт стал разрастаться. Семью обвинили в грязи в подъезде, угрожали. Отношения стали очень накаленными. Какие пути решения конфликта?

Примерный комплекс практических ситуаций (кейсов):

Практическая ситуация 1. Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки

выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Практическая ситуация 2. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных

и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Практическая ситуация 3. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Примерный перечень заданий для контрольных работ:

Контрольная работа №1.

1. Раскройте особенности социального подхода в теории конфликта
2. Перечислите функции конфликта
3. Рассмотрите теорию трансактного анализа Э. Берна
4. Назовите особенности и виды внутриличностных конфликтов
5. Опишите конфликт из вашей служебной деятельности и проанализируйте его по плану:

1) вид конфликта;
2) структура конфликта;
3) стратегия поведения в конфликте;
4) формула конфликта;
5) способ разрешения конфликта

Контрольная работа № 2.

Алгоритм разрешения начинается с выявления формулы конфликта:

Конфликт= Участники к-та+ Объект к-та + Конфлик. ситуация+ Инцидент

Далее необходимо:

1. Определить тип конфликта и понять на какой стадии развития конфликтной ситуации он находится.

2. Установить действительных и косвенных участников конфликтной ситуации.

3. Изучить (насколько это возможно) их мотивы, цели, способности, особенности характера, профессиональную компетентность.

4. Изучить существовавшие ранее до конфликта отношения участников.

5. Определить истинную причину возникновения конфликта.

6. Изучить намерения, представления конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта.

7. Выявить отношения к конфликту лиц, не участвующих в данной конфликтной ситуации.

8. Определить и применить способы разрешения данной конфликтной ситуации, которые были бы:

А) адекватны характеру причин;

Б) учитывали бы особенности лиц, вовлеченных в конфликт;

В) носили бы конструктивный характер;

Г) соответствовали бы целям улучшения межличностных отношений и развитию коллектива.

Примерный перечень заданий для работы в малых (микро-) группах:

Задание 1. Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2. В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 3. Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 4. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 5. Выполняется в группах по три человека. Первый участник (А) принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник (Б) встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник (В) будет «режиссером»: после того, как Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу А, «режиссер» подойдет и своими руками исправит ошибки. Потом роли меняются.

Задание 6. Выполняется в парах. Сначала в каждой паре определите две темы для разговора, в одной из них вы должны быть изначально согласны друг с другом, в другой – не согласны.

Теперь начните обсуждать в парах тему, где вы друг с другом не согласны, все время сохраняя подстройку к позе собеседника.

Вторая часть упражнения. Обсуждайте тему, где вы были согласны с партнером, но подстройки быть не должно, проследите за этим.

Задание 7. Проиграть ситуацию по ролям. Какими способами можно урегулировать конфликт? Чьи интересы затронуты в конфликте? Как можно было решить ситуацию на этапе появления конфликтогена?

Ситуация 1. К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе.

Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель не пустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу…»

Ситуация 2. Молодой специалист устроился на работу в университет учебным мастером на 0,5 ставки и ассистентом на 1 ставку. С заведующим кафедрой они заполнили листы приема на мастера и ассистента, а также остальные сопутствующие документы. В отделе кадров было несколько специалистов, и каждый отвечал за своё подразделение ВУЗа. Когда Специалист принес документы для трудоустройства – нужного Сотрудника отдела кадров, отвечающего за факультет, не было и Второй сотрудник отдела кадров, проверив документы заверил, что все бумаги заполнены верно, а также пообещал всё передать ответственному сотруднику, убедив Специалиста что возвращаться в отдел кадров не нужно (отдел кадров находится в другом районе города). В день получения заработной платы заведующему кафедрой принесли расчетные листы на персонал, и он был удивлён, что начисления новому работнику значительно меньше, чем он пообещал Специалисту при трудоустройстве. Позвонив в отдел кадров, он выяснил, что на ассистента нет листа приёма на работу, хотя остальные сопутствующие документы на эту должность присутствуют.

Роли и интересы:

1. Сотрудник отдела кадров — отыскать или сделать новый лист приёма, т. к. его отсутствие является серьёзным нарушением. Не может никого трудоустроить задним числом.

2. Второй сотрудник отдела кадров — не брать на себя вину по поводу пропажи бумаги, ведь он и так оказал коллеге услугу, выполнив его работу по приёму документов.

3. Заведующий кафедрой — не хочет тратить время и силы на создание повторного документа, т. к. он подписывается ректором ВУЗа и придется объяснять всю ситуацию. Хочет, чтобы отдел кадров сам решил эту проблему.

4. Молодой специалист — не хочет начинать свою работу на новом месте с конфликтов. Хочет получить недостающую заработную плату.

Ситуация 3. В производственно-коммерческой фирме на одинаковых должностях работали две женщины одного возраста – Алла и Татьяна. Стаж работы и уровень образования у Татьяны был выше, но когда освободилась более высоко оплачиваемая должность, ее получила Алла. Руководитель объяснил свое решение тем, что организаторские качества, необходимые для работы в этой должности, у Аллы развиты лучше, и ее уровень образования дает ей право работать на этом месте. Объективно он был прав. Тем не менее Татьяна не согласилась с данным решением. Она стала выискивать и выносить на всеобщее обсуждение недочеты в работе Аллы, обсуждать, а иногда и оспаривать ее распоряжения, так как оказалась в ее подчинении. Конфликт 8 затрагивал и бытовые области – внешний вид, семью, образ жизни и др. Коллектив не участвовал в конфликте, но ситуация оказывала влияние на работу всего предприятия. К какому типу относится данный конфликт? Какие шаги и кто может принять для его разрешения?

Ситуация 4. В вузе на одной кафедре работают два преподавателя – Татьяна и Марина. Обе они отличаются умением постоять за себя и не дать спуску другому в случае недоразумений или конфликтов. Татьяна, кроме того, не умеет хранить в тайне информацию, известную ей о других людях, и стремится использовать ее для достижения собственных целей. Ей стали известны сведения из жизни Марины, относящиеся к периоду ее развода с мужем и времени, предшествовавшему новому замужеству. Поведение Марины в этот период не всегда соответствовало моральным нормам, принятым в обществе. Марина попросила Татьяну не говорить ни с кем о том, что ей стало известно, но Татьяна стала обсуждать эти сведения со знакомыми, коллегами и лаборантами. Между ними установилась стойкая вражда, влияющая на отношения на кафедре. Каковы возможные действия руководителя кафедры для урегулирования этого конфликта?

Ситуация 5. Конфликт разгорелся в садовом товариществе, которое было образовано пять лет назад на месте торфоболота. За это время примерно две трети (Большинство) членов товарищества

обработали землю, разбили огороды, насадили плодовые деревья. Оставшаяся треть (Меньшинство) не обработала землю, хотя и исправно платит членские взносы. Большинство требует исключить Меньшинство из членов кооператива, мотивируя это тем, что с их земель на обработанные участки распространяются сорняки и по уставу товарищества человек, не обработавший землю в течение двух лет, лишается права быть членом кооператива. Меньшинство против исключения, объясняя это тем, что они исправно платят членские взносы и имеют сертификаты на владение землей. Руководство кооператива не настаивает на исключении, поскольку сейчас трудно найти новых желающих взять землю и количество взносов после исключения Меньшинства резко сократится. Но вслух руководство кооператива свое мнение не высказывает, поскольку оно идет вразрез с уставом товарищества. Наиболее активные члены Большинства не ограничиваются выяснением отношений на собраниях, а обещают подать в суд и на Меньшинство, и на руководство кооператива. Какие должны быть действия руководства для урегулирования конфликта?

Примерные темы (вопросы) докладов на коллоквиуме:

1. Эффекты социального познания (ореола, новизны, первичности, прайминга, сохранения и др.).
2. Самооценка и ее влияние на межличностные отношения
3. Психология формирования имиджа квалифицированного специалиста
4. Роль общения в социализации индивида
5. Трансактный анализ Э. Берна. Виды трансакции
6. Общение и общество
7. Интерес, как мотивация общения
8. Невербальные средства общения
9. Психологические особенности интернет-коммуникаций
10. Межличностная аттракция
11. Теория каузальной атрибуции
12. Культуральные особенности ведения переговоров
13. Социальный стереотип, предубеждения и дискриминация
14. Методы психологическое воздействия во время дискуссии
15. Виды групп. Групповые процессы

Примерные вопросы для подготовки к семинарским занятиям:

Тема 1. Основные психологические подходы к пониманию и интерпретации конфликтов

1. Что такое предмет конфликта?
2. Что такое мотивы конфликта?
3. Что такое позиции конфликтующих сторон?
4. Расскажите о классификации конфликтующих сторон.
5. Какие вы знаете объяснения конфликтов?
6. Расскажите об основных психологических подходах к пониманию интерпретации конфликтов.

Тема 3. Методологические основы конфликтологии

1. Этапы переговорного процесса.
2. Основные модели поведения в переговорном процессе.
3. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
4. Внутриличнстные конфликты и суицидальное поведение.
5. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.

Примерный перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола:

1. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
2. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте.
3. Сущность манипулятивного поведения.

Примерный перечень заданий для терминологического диктанта:

… - способ убеждения кого-либо посредством логических доводов.

… общение - словесное, речевое общение.

… - целостный образ партнера по общению, складывающийся на основе его внешнего вида и поведения.

… - взгляд, его направление, частота контакта глаз.

… - целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого, при котором осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии, это эмоционально- волевое воздействие.

… - особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.

… - форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участников психических состояний собеседников и их интересов.

… - бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям; проявляется через передачу определенного эмоционального состояния.

… - один из способов понимания другого человека путем уподобления себя ему на основе попытки поставить себя на его место.

… - внешнее отражение человеческого образа, наглядно- выразительный «срез» его личностных характеристик. Создание имиджа связано с созданием привлекательного образа.

… - в широком смысле - обмен информацией между индивидами посредством общей системы символов. Коммуникация может осуществляться вербальными и невербальными средствами. К. в деятельностном подходе - совместная деятельность участников коммуникации (коммуникантов), в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними.

… - высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил.

… - это система ценностей, регулирующая этические отношения в данной организации.

… - процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

… - воспроизведение черт и образов демонстрируемого поведения.

… - постижение и реконструкция смыслового содержания явлений исторической, социальной, культурной и природной реальности. П. - универсальная форма освоения действительности.

… - подведение итогов беседы, соединение ее фрагментов в единое смысловое целое. Применяется в ходе и в конце беседы, заседаний, телефонных разговоров.

… - осознание человеком самого себя, своих природных и социальных способностей, а также своего места, роли и значения в системе отношений с другими людьми и с обществом.

… - процесс восприятия информации.

… - варианты поведения в конкретной ситуации, включающие умения оперативно пользоваться механизмами психологического взаимодействия.

… - способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

… - реакция человека на воздействия внешних и внутренних раздражителей, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствительности и переживаний.

… - установленный порядок и внешние формы поведения где-либо, например, дипломатический этикет.

4.3. Задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Уровень освоения компетенции: «Знать»

1. Психология общения как наука
2. Методология психологии общения
3. Методы психологии общения
4. Связь психологии общения с другими науками о человеке
5. Общение и коммуникация: сходство и отличие
6. Классификация форм общения в психологии
7. Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке
8. Своеобразие психических процессов, свойств и состояний человека, их место в процессах общения
9. Представления о личности и ее свойствах, роль социальной среды и общения в процессе ее формирования
10. Взаимосвязь общения и деятельности
11. Общение – основа человеческого бытия
12. Категории «общение» и «деятельность» в психологии
13. Коммуникативные способности – важное условие профессиональной деятельности менеджера
14. Общение как обмен информацией
15. Общение как межличностное взаимодействие
16. Деловое общение
17. Формы общения
18. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое
19. Цели общения
20. Уровни общения
21. Структура общения
22. Функции общения
23. Виды общения
24. Роли и ролевые ожидания в общении
25. Социальная роль, виды социальных ролей
26. Виды социальных взаимодействий
27. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии, их преодоление
28. Механизмы взаимопонимания в общении
29. Идентификация
30. Эмпатия
31. Рефлексия
32. Аттракция
33. Техники и приемы общения
34. Этические принципы общения менеджера
35. Социальная перцепция

36. Определение, виды, функции конфликтов.

37. Типологии конфликтов в различных направлениях науки.

38. Стереотипы конфликтности (обыденные представления о конфликтах и стереотипы поведения в проблемных ситуациях).

39. Динамика конфликта: характеристика его этапов.

40. Предконфликтная ситуация: сущность, признаки, варианты исхода.

41. Эскалация конфликта: сущность, признаки, модели развития.

42. Способы завершения и разрешения конфликтов.

43. Особенности трудовых конфликтов: сущность, типология, формы проявления.

44. Особенности политических конфликтов: сущность, типология, формы проявления.

45. Особенности семейных конфликтов: сущность, типология, формы проявления.

46. Причины и последствия внутриличностных конфликтов.

47. Конфликтоменеджмент как направление в конфликтологии.

Уровень осовения компетенции: «Уметь»

1. Предконфликтная ситуация – это:

А. использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;

Б. нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;

В. действие, которое направлено против кого-либо другого.

2. Стимулирование конфликта предполагает:

А. целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;

Б. умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;

В. настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

3. Предупреждение конфликта представляет собой:

А. действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;

Б. наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;

В. мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

4. К этапам конфликта относятся:

А. возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;

Б. инцидент, эскалация, примирение.

В. предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;

5. Компромисс невозможен в конфликте:

А. интересов;

Б. ценностей;

В. ресурсов.

6. Предметом конфликтологии являются:

А. причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;

Б. закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;

В. предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

7. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

А. социологии и психологии;

Б. философии и политологии;

В. педагогики и культурологии.

8. Инцидент в конфликтологии – это:

А. истинная причина возникновения непримиримых противоречий;

Б. формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;

В. отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

9. Объектом конфликтологии является:

А. межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;

Б. политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.

В. социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;

10. Основоположником американской конфликтологии считается:

А. Л. Козер;

Б. К. Боулдинг;

В. Э. Берн.

11. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:

А. появлением конфликтологических теорий и частных концепций;

Б. формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов;

В. изучением конфликта как самостоятельного явления.

12. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:

А. профилактическая;

Б. сигнальная;

В. информационная;

13. Что такое толерантность?

А. Отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;

Б. Рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;

В. Недобросовестное использование открытой информации.

14. Конфликт – это…

А. столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.

Б. это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.

В. процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

15. По сфере проявления конфликты бывают:

А. конструктивные, деструктивные

Б. социальные, экономические, политические, духовно-идеалогические

В. слабые, средние, сильные

16. Под глобальными конфликтами понимают:

А. конфликты между регионами

Б. конфликты, связанны с природными катастрофами

В. конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

17. … - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

А. групповой конфликт

Б. межличностный конфликт

В. межгрупповой конфликт

18. Внутриличностный конфликт – это …

А. это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.

Б. это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.

В. возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

19. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:

А. экономические, социальные, культурные

Б. слабые, средние, сильные

В. внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные

20. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это…

А. межличностный конфликт

Б. внутриличностный конфликт

В. межгрупповой конфликт

21. По способам разрешения конфликты бывают:

А. разрушительные, компромиссные, кооперативные

Б. пассивные, активные

В. силовые, мирные

22. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

А. межличностный конфликт

Б. внутригрупповой конфликт

В. внутриличностный конфликт

23. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.

А. локальный конфликт

Б. эмоциональный конфликт

В. административный конфликт

24. Самый популярный прием поддержания беседы по Шейнову В.П.

a. Поведенческие метки согласия или нейтрального восприятия
b. Комментарии чувств
c. Вопросы к собеседнику
d. Активное слушание

25. Манипуляция "Хочу с вами посоветоваться" в адрес руководителя подразумевает

a. Перекладывание решение задачи на руководителя
b. Попытку обезопасить себя от последствий ("Я сделал, как вы сказали")
c. Перекладывание ответственности за принятие решение на руководителя
d. Желание выразить свое почтение к руководителю

26. Для успешного установления контакта следует

a. Унижаться и выражать свое раболепие
b. Решать все вопросы за одну сессию переговоров
c. Интересоваться целю оппонента
d. Заявить о своей доминирующей позиции

27. Эмпатия - это

a. Фаза контраргументации в Британской системе парламентских дебатов
b. Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека
c. Антоним к слову "Симпатия"
d. Патологическая неспособность к установлению контакта

28. Компромисс - это

a. Коммунистическая промышленная миссия
b. Песня группы Би-2
c. Решение конфликта по взаимному добровольному соглашению с обоюдным отказом от части предъявленных требований.
d. Полное удовлетворение одного из оппонентов в ущерб другому

Уровень освоения компетенции: «Владеть навыками»

1. Что представляет собой авторитет?

А. Признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;
Б. Субъект, который отличается особенно активными действиями;
В. Человек, для которого интересы других выше собственных.

2. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется:

А. блефом;
Б. бойкотом;
В. бунтом.

3. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

А. беседа;
Б. дебаты;
В. декларация.

4. Замораживание конфликта предполагает:

А. изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
Б. запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

В. его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;

5. Какая стратегия конфликтного поведения состоит в отказе от участия в конфликте с сохранением имеющихся противоречий?

А. Избегание;

Б. Денонсация;

В. Медиация.

6. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:

А. Межгрупповой;

Б. Политический.

В. Горизонтальный;

7. Кризис в конфликтологии представляет собой:

А. состояние эмоциональной разрядки;

Б. точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;

В. неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

8. Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:

А. маргиналом;

Б. еретиком;

В. медиатором.

9. Возмездное поведение, адекватное причиненному вреду, - это:

А. месть;

Б. насилие;

В. моббинг.

10. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

А. обращение за помощью третьей стороны;

Б. обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.

В. выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;

11. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:

А. месть;

Б. прессинг;

В. манипуляция.

12. Ренегат представляет собой человека, который:

А. имеет завышенный уровень притязаний;

Б. выполняет функции посредника в урегулировании конфликтной ситуации.

В. после возникновения конфликта со своей группой, вышел из нее и стал вести борьбу извне;

13. Сравнительно устойчивый и упрощенный образ какого-либо социального объекта называется:

А. стереотипом;

Б. паритетом;

В. макетом.

14. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.

А. расширенный

Б. масштабный

В. мультиполярный

15. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.

А. митинг

Б. совещание

В. заседание

16. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.

А. классовые

Б. межгосударственные

В. межличностные

17. По силе воздействия конфликты бывают:

А. затяжные, постоянные

Б. сильные, слабые

В. деструктивные, конструктивные

18. Две основные функции конфликта:

А. функция социализации, защитная функция

Б. конструктивная функция, деструктивная функция

В. регулятивная функция, интегративная функция

19. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

А. противоречие

Б. коллективный трудовой спор

В. межличностный конфликт

20. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.

А. деструктивная модель поведения

Б. продуктивная модель поведения

В. конформистская модель поведения

21. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы.

А. принятие соглашения

Б. разрешение конфликта

В. уклонение

22. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния.

А. правовой конфликт

Б. классовый конфликт

В. социальный конфликт

23. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту.

А. конфликтоген

Б. конфликтная ситуация

В. спор

24. Для получения новой уступки Вы заявляете об ограничении своих полномочий на принятие решения в том виде, в каком оно подготовлено, и о том, что этот вопрос нуждается в дополнительном согласовании с вышестоящими инстанциями. Данный прием рассчитан на то, что противник не может ждать и готов пойти на новые уступки, лишь бы соглашение было заключено сейчас - это

a. "Визирование"
b. Метод отсрочки
c. Цитирование авторитетов
d. Метод бутерброда

25. "Выдергивание» отдельных фраз из выступления, их изоляция и преподнесение в урезанном виде с тем, чтобы они имели противоположное значение -

a. Метод бутерброда
b. Метод контрформы
c. Прием извращения
d. Техника изоляции

26. Выдвижение предварительной уступки как условия для начала переговоров или для их дальнейшего продолжения.

a. Техника изоляции
b. Метод бутерброда
c. Метод ультиматума
d. Метод "пропускного режима"

27. При личном общении первое впечатление о человеке, как правило, складывается в течение первых

a. 15 секунд
b. 30-40 секунд
c. 5 минут
d. 30 минут

28. Кажется, что договорились, но в конце одна из сторон добавляет незначительные элементы в соглашение.

a. Метод бутерброда
b. Дополнение при фиксации результатов
c. Составление заключений
d. Метод "Да, но..."

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Уметь

№ вопроса	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***	***8***	***9***	***10***
Ответ	Б	А	А	В	Б	Б	А	В	В	А

№ вопроса	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*	*19*	*20*
Ответ	Б	В	А	А	Б	В	Б	Б	В	Б

№ вопроса	*21*	*22*	*23*	*24*	*25*	*26*	*27*	*28*
Ответ	А	Б	А	С	С	С	В	С

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Владеть навыками

№ вопроса	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
Ответ	А	Б	Б	В	А	В	Б	А	А	В

№ вопроса	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*	*19*	*20*
Ответ	Б	В	А	В	А	Б	Б	Б	Б	В

№ вопроса	*21*	*22*	*23*	*24*	*25*	*26*	*27*	*28*
Ответ	Б	А	А	А	D	D	В	В

4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Эта оценка должна учитывать результаты выполнения контрольной работы.

Критерии оценивания результатов освоения дисциплины в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Система критериев оценивания, принятая в УИФР, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, продвинутый.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	продвинутый
Знания	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия,	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира,

	проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
Умения	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)
Навыки	Студент демонстрирует готовность к решению ограниченного количества нетипичных задач при условии оказания ему методической помощи (например, постановка уточняющих вопросов), а также не готов решать практические задачи повышенной сложности и	Студент демонстрирует готовность к самостоятельному решению ограниченного количества нетипичных задач, но испытывает трудности при решении практических задач повышенной сложности, позволяющих	Студент готов решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной

	принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

При проведении текущей и промежуточной аттестации по дисциплине в рамках традиционной шкалы оценивания применяются следующие критерии:

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя

2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, представлены в методических материалах вуза «Положение об организации, формах и методах оценки качества освоения основной образовательной программы».

4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации указанных обучающихся создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Такие оценочные средства создаются по мере необходимости с учетом различных нозологий. При проведении текущей и промежуточной аттестации для указанных лиц предусмотрено включение в учебный процесс различных посредников, включая тьюторов и уполномоченных по делам инвалидов. Форма проведения текущей аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости таким студентам обеспечиваются соответствующие условия проведения занятий и аттестации, в том числе предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

РАЗДЕЛ 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ

ОБУЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения

При проведении учебных занятий преподаватели обеспечивают развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей).

Выбор методов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС организации.

Помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью (учебные столы, стулья) и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (учебная доска, компьютер, видеопроектор). Компьютерный класс с установленным программным обеспечением.

Состав помещений, оборудования и технических средств обучения, необходимых для реализации дисциплины

№	Наименование помещения	Оборудование и технические средства обучения помещения
1	Учебная аудитория для	Учебные столы и стулья;

	проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная доска; Компьютер демонстрационный с монитором; Проектор демонстрационный (мультимедийный); Экран проекционный; Звукоусиливающее оборудование.
2	Компьютерный класс	Компьютерные столы и стулья; Компьютер демонстрационный с монитором; Компьютеры с мониторами; Звукоусиливающее оборудование, Наушники индивидуальные.
3	Помещение для самостоятельной работы	Учебные столы и стулья; Компьютеры с монитором с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института; Проектор демонстрационный; Экран проекционный; Звукоусиливающее оборудование.

Особенности материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса с участием лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов различной нозологии, предусматриваются и реализуются по мере необходимости. Критерии и порядок создания таких условий указаны в Положении об организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в Уральском институте фондового рынка.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Номер протокола и дата заседания кафедры	Изменения
№ 1 от 25.08.2025	Утверждение рабочей программы в связи с введением ООП по направлению подготовки

	43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)