

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

(Наименование института)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

43.03.03. «Гостиничное дело»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«УПРАВЛЕНИЕ И ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир
2021

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства» формирование у студентов знаний об основных принципах психологии делового общения и повышении общей культуры деловых коммуникаций; сформировать у студентов конфликтологическую компетентность на основе систематизированных знаний в области теории и практики конфликтов, о путях и средствах их урегулирования, переговорном процессе.

Задачи дисциплины:

- усвоение базовых понятий психологии делового общения;
- изучение психологических факторов эффективной коммуникации, особенностей деловых переговоров и публичного выступления, психологических закономерностей межличностного и межгруппового восприятия и взаимодействия, характеристик различных типов личности, основных видов, форм и барьеров общения;
- приобретение навыков поведения в конфликтных ситуациях, отработка навыков общения на основе психологических методик и практик.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства» является дисциплиной обязательной части учебного плана по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
УК-3 – Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.	<i>Знать:</i> - структуру средств корпоративных коммуникаций; <i>Уметь:</i> - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения <i>Владеть:</i> простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Тестовые вопросы реферат
	УК-3.2. Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами.	<i>Знать:</i> - особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения; <i>Уметь:</i> - осуществлять продуктивное деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, беседы <i>Владеть</i> способностью осуществления социального взаимодействия	Ситуационные задачи
	УК-3.3. Владеет практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	<i>Знать:</i> - источники, причины, виды и способы преодоления конфликтов и коммуникативных барьеров <i>Уметь:</i> - пользоваться широким набором техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности <i>Владеть</i> применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации	Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание

УК-5 – Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические основы социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей; 	Тестовые вопросы реферат
	УК-5.2 Умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - виды социальных взаимодействий и механизмы взаимопонимания в общении <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; <p><i>Владеть</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; 	Тестовые вопросы реферат ситуационные задачи
	УК-5.3. Владеет навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - преодолением коммуникативных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия 	Практико-ориентированное задание
ПК-7. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствие средств размещения системе классификации гостиниц.	ПК- 7.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной сферы деятельности	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; - методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами, - представителями разных культур <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить встречи, переговоры и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам; - разрешать проблемные ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; - навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей 	Тестовые вопросы кейсы Практико-ориентированное задание

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Общение как социально-психологический процесс	1	1-2	2	2			8	
2	Структура делового общения	1	3-4	2	2			8	
3	Детерминанты профессионального и делового общения	1	5-6	2	2		2	8	Рейтинг-контроль № 1
4	Основные формы делового общения	1	7-8	2	2		4	8	
5	Деловое общение как функция управления организацией	1	9-10	2	2		3	8	
6	Коммуникативные барьеры	1	11-12	2	2		3	8	Рейтинг-контроль №2
7	Механизм возникновения конфликта, его динамика и структура. Типология конфликтов	1	13-14	2	2		2	8	
8	Коммуникации в конфликтных ситуациях	1	15-16	2	2		3	8	
9	Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	1	17-18	2	2		2	8	Рейтинг-контроль №3
Итого за семестр:				18	18		16	72	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Всего по УП				18	18		16	72	Зачет

Тематический план
форма обучения – заочная (3 г, 6 мес.)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Общение как социально-психологический процесс	1		1				10	
2	Структура делового общения	1		1				11	
3	Детерминанты профессионального и делового общения	1		1			1	11	Рейтинг-контроль № 1
4	Основные формы делового общения	1						12	
5	Деловое общение как функция управления организацией	1			2		1	11	
6	Коммуникативные барьеры	1						12	Рейтинг-контроль №2
7	Механизм возникновения конфликта, его динамика и структура. Типология конфликтов	1		1			1	12	
8	Коммуникации в конфликтных ситуациях	1			2		1	11	
9	Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	1						10	Рейтинг-контроль №3
Итого за семестр:				4	4		4	100	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Всего по УП				4	4		4	100	Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Общение как социально-психологический процесс

Характеристика и содержание общения. Коммуникативная сторона общения. Знаки и знаковые системы как средства коммуникации. Структура коммуникативного процесса. Особенности понимания в процессе общения. Принципы эффективного общения. Обратная связь как компонент коммуникативного процесса. Условия эффективной обратной связи. Понятие социальной перцепции в современной психологии. Характеристика процессов восприятия и познания людьми друг друга. Проблема адекватности межличностного познания. Основные социально-перцептивные механизмы.

Тема 2. Структура делового общения.

Общая характеристика вербальных средств. Язык, речь, виды речи. Особенности вербального общения. Значение и смысл сообщения. Виды невербальных средств общения: оптико-кинестетические, пара- и экстралингвистические, тактильные, визуальные, ольфакторные, проксемические. Социокультурные особенности невербальных средств общения. Сходства и различия вербальной и невербальной коммуникации.

Тема 3. Детерминанты профессионального и делового общения

Гендерные, этнические, возрастные и характерологические особенности как детерминанты делового общения. Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов в ходе делового общения: мотивационно-потребностная, волевая, познавательная сферы личности. Сущность интеракции. Этапы межличностного взаимодействия: переключение, установление контакта, поддержание контакта, выход из контакта. Стратегии взаимодействия. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Понятие и виды психологической совместимости. Теория транзактного анализа Э. Берна.

Тема 4. Основные формы делового общения

Деловые переговоры: определение, виды. Модели и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Ведущие факторы переговорного процесса. Деловая беседа. Классификация вопросов. Основные виды и правила формирования ответов. Аргументация и контраргументация. Психологические методы воздействия на партнера. Манипуляция в деловом общении. Способы манипуляции и противодействия. Публичное выступление.

Тема 5. Деловое общение как функция управления организацией

Место и роль делового общения в функциональной системе управленческой деятельности в организации. Инструментальная, коммуникативная и игровая мотивация. Типология лидеров. Формирования имиджа лидера. Модели поведения лидеров. Организационное лидерство. Ситуационная теория стилей руководства. Характеристика внутриорганизационных коммуникаций. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Формирование коммуникаций внутри компании. Средства внутриорганизационных коммуникаций. Корпоративный кодекс. Информационные технологии в деловых коммуникациях. Тайм-менеджмент.

Тема 6. Коммуникативные барьеры. Деловое общение в условиях искажения информации.

Сущность, значение коммуникативных барьеров. Наиболее значимые факторы, влияющие на возникновение барьеров общения (окружающая среда, технические, личностные). Причины возникновения. Классификация видов искажения информации. Диагностика искажения информации партнером в процессе делового общения. Принципы эффективного выявления неистинной информации. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения: психофизиологический, психологический, социально-психологический уровень.

Тема 7. Механизм возникновения конфликта, его динамика и структура. Типология конфликтов

Теории механизмов возникновения конфликтов. Формулы конфликта. Понятия: конфликтогены, конфликтная ситуация, инцидент. Динамика конфликта, ее основные формы. Объективные и субъективные факторы в конфликте. Процесс развития конфликта. Стадии конфликта: предконфликтная, инцидент, эскалация, кульминация, завершение. Постконфликтная ситуация, ее характеристика и особенности. Структурные элементы конфликта. Типология конфликтов.

Тема 8. Коммуникации в конфликтных ситуациях

Агрессия. Агрессивное поведение. Сущность и виды конфликтов. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликта. Анализ конфликтов. Управление конфликтами. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях. Спор, его цели и подходы

Тема 9. Приемы саморегуляции поведения в процессе делового общения

Целеполагание как основа любой деятельности. Цель как критерий принятия решения. Понятие уверенного поведения. Основные составляющие уверенности. Психологическая характеристика стресса. Эффективные и неэффективные способы реагирования в стрессовых ситуациях. Управление эмоциями.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Тема 1. Деловое общение: понятие, структура, виды и содержание

Понятие и структура делового общения. Виды и содержание общения. Функции общения. Восприятие и понимание в общении. Сущность и особенности восприятия. Разновидности общения в психологии, его взаимосвязанные стороны. Перцептивный, коммуникативный, интерактивный процессы в общении и понимании. Ошибки в общении, их причины. Механизм восприятия и понимания.

Форма занятия – устный опрос, доклады в виде презентаций, работа в мини-группах

Тема 2. Структура делового общения

Сущность и средства невербального общения. Кинесические средства общения: мимика, взгляд, поза, жест, походка и др. Просодические и экстралингвистические средства общения. Вербальные средства общения. Особенности вербального общения. Элементы невербального общения. Механизм понимания одним человеком другого в процессе общения. Способы воздействия партнеров друг на друга.

Форма занятия – устный опрос, доклады в виде презентаций, работа в мини-группах, практикум

Тема 3. Детерминанты профессионального и делового общения

Понятие, виды, функции, основные характеристики социальной роли. Гендерные особенности в деловом общении. Ролевые ожидания. Влияние социальной роли на развитие личности. Особенности освоения социальных ролей. Основные понятия: социальная роль, ролевые предписания и ролевые ожидания, масштаб роли, статус, роль индивидуально-типическая и социально-типическая, амплуа, формальная и межличностная роль, предписанная и приобретенная роль, технический и смысловой аспект освоения социальной роли.

Форма занятия – устный опрос, доклады в виде презентаций, работа в мини-группах, кейс.

Тема 4. Основные формы делового общения.

Виды и формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, публичное выступление, их функции, технология проведения. Формальное и неформальное общение. Деловой разговор как форма ситуационного контакта. Обсуждение и собеседование как разновидности беседы. Структура переговорной ситуации: объективное

содержание и субъективная составляющая. Технологические условия успеха на переговорах. Аргументация на переговорах: методика и тактика аргументирования. Стадии переговорного процесса: характерные черты и особенности. Тактические приемы на переговорах.

Форма занятия – устный опрос, доклады в виде презентаций, работа в мини-группах, практикум

Тема 5. Деловое общение в коллективе

Рабочая группа (команда): социально-психологический климат. Характерные черты рабочей группы. Разновидности групп. Технология анализа отношений в коллективе. Оценка степени зрелости коллектива (методика В. Зигерта и Л. Ланга). Факторы, препятствующие эффективной работе коллектива. Морально-психологические особенности коллектива. Стадии становления и развития коллектива. Методика определения степени сплоченности коллектива. Структура коллектива. Психологические механизмы регуляции коллективной деятельности. Виды потребностей людей, методы их удовлетворения. Неформальные микрогруппы.

Форма занятия – устный опрос, доклады в виде презентаций, работа в мини-группах, деловая игра

Тема 6. Коммуникативные барьеры. Деловое общение в условиях искажения информации

Проанализируйте условия, при которых могут возникать барьеры общения. Изучите способы преодоления барьеров в общении. Барьеры письменных коммуникаций и их преодоление. Искажения информации и коммуникативные барьеры, способы их преодоления. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. Логический барьер. Стилистический барьер. Семантический барьер. Фонетический барьер. Классификация видов искажения информации. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей личности.

Форма занятия – устный опрос, доклады в виде презентаций, работа в мини-группах, деловая игра

Тема 7. Механизм возникновения конфликта, его динамика и структура. Типология конфликтов

Сущность, виды, функции трудовых конфликтов. Способы предупреждения и урегулирования социально-трудовых конфликтов. Правовое обеспечение конфликтного взаимодействия в трудовых спорах и основные пути их разрешения. Природа человеческой агрессивности. Насилие как средство доминирования и господства. Насилие как средство защиты. Механизмы ограничения применения насилия в конфликтах. Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Неюридические методы разрешения урегулирования конфликтов. Юридические способы завершения конфликтов

Форма занятия – устный опрос, доклады в виде презентаций, работа в мини-группах

Тема 8. Конфликты и пути их разрешения

Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Типология конфликтов по количеству вовлеченных в них конфликтующих субъектов, по иерархическому признаку конфликтующих сторон, по характеру причин конфликтов, по их значению для коллектива. Структура конфликта: участники, объект, конфликтная ситуация, инцидент. Классификация причин конфликтов и стадии их протекания. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Основные стили поведения при конфликте: конкуренция или соперничество, компромисс, игнорирование или уклонение, приспособление. Типы конфликтных личностей и их характерные черты. Пути предупреждения конфликтов. Правила поведения личности в конфликте. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Сущность спора, его разновидности. Ошибки, допускаемые при решении спорных вопросов. Качества, необходимые участникам спора. Пути выхода из конфликтной ситуации. Этапы и способы действий руководителя по разрешению конфликтной ситуации. Посредничество как разновидность участия в переговорах и способ урегулирования конфликта. Сущность и виды посредничества. Роль и задачи

посредника при переговорах. Функции посредника в урегулировании межличностных и межгрупповых конфликтов.

Форма занятия – устный опрос, доклады в виде презентаций, работа в мини-группах, практикум

Тема 9. Приемы саморегуляции поведения в процессе делового общения

Целеполагание как основа любой деятельности. Цель как критерий принятия решения. Понятие уверенного поведения. Основные составляющие уверенности. Эффективные и неэффективные способы реагирования в стрессовых ситуациях. Управление эмоциями. Методы и приемы освобождения от раздражения и гнева.

Форма занятия – устный опрос, доклады в виде презентаций, работа в мини-группах

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1. Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Вопросы к рейтинг-контролю №1

Из предложенных ниже вопросов преподавателем на для рейтинг-контроля формируются три варианта для письменного ответа студентами.

1. Дайте определение понятию «коммуникация».
2. Какие виды общения по технологии их осуществления различают?
3. Охарактеризуйте три взаимосвязанные стороны общения.
4. Что понимается под восприятием человека человеком?
5. Что такое актуальная роль и ролевой веер?
6. Опишите основные направления в построении соционических портретов.
7. Назовите и охарактеризуйте основные механизмы понимания одним человеком другого.
8. Какими факторами обусловлены ошибки в общении?
9. В чем состоит сущность общения как взаимодействия?
10. Охарактеризуйте значение вербальных средств в коммуникации.
11. Опишите различия темперамента и характера мужчин и женщин?
12. Особенности общения у разных характерологических типов.
13. Охарактеризуйте основные функции общения.
14. Опишите принципы эффективного общения.
15. Перечислите и охарактеризуйте кинесические средства общения как коммуникации.
16. В чем состоит механизм восприятия?
17. Назовите способы воздействия партнеров друг на друга.
18. Особенности общения у разных характерологических типов по К. Леонгарду и А.Е. Личко.
19. Опишите гендерные особенности в деловом общении.
20. Назовите условия эффективной обратной связи.
21. Охарактеризуйте технический и смысловой аспект освоения социальной роли.

Вопросы к рейтинг- контролю №2

Из предложенных ниже вопросов преподавателем на для рейтинг-контроля формируются три варианта для письменного ответа студентами.

1. Чем различаются формальная (деловое) и неформальная коммуникация?
2. Раскройте сущность, функции и технологию проведения деловой беседы.
3. Раскройте технологию подготовки и проведения делового совещания.
4. Опишите основные модели обсуждения и собеседования.
5. Назовите и охарактеризуйте основные стадии переговоров.
6. Назовите основные формы ведения межличностных переговоров.
7. В чем заключается сущность делового разговора?
8. Охарактеризуйте беседу как форму межличностных переговоров.
9. Каковы психологические условия успеха на переговорах?
10. В чем заключаются морально-психологические особенности коллектива?
11. Типология отношений в системе «руководитель – подчиненный».
12. Проанализируйте последствия неадекватного поведения руководителя.
13. Каким образом реализуется мотивационная функция в руководстве?
14. Что есть общего и различного в споре, полемике и дискуссии?
15. Охарактеризуйте объективное содержание переговорной ситуации.
16. В чем состоит субъективная сторона переговоров?
17. Раскройте технологию подготовки и проведения публичного выступления.
18. Назовите типы лидеров и их характерные черты.
19. Каковы наиболее характерные ошибки в деятельности руководителя?
20. Каковы правила реализации контролирующей функции в руководстве?
21. Какие задачи решает стратегическая функция руководства?

Вопросы к рейтинг-контролю № 3

Из предложенных ниже вопросов преподавателем на для рейтинг-контроля формируются три варианта для письменного ответа студентами.

1. Что такое коммуникативные барьеры, какие из них труднее всего преодолеть?
2. Какие барьеры могут встречаться в письменных коммуникациях?
3. Назовите и охарактеризуйте стадии протекания конфликта.
4. Какие элементы составляют структуру конфликта?
5. Какими качествами должны обладать участники спора?
6. Каковы пути предупреждения конфликтов?
7. Физиологические и психологические стрессоры?
8. Назовите приемы саморегуляции эмоционального состояния в стрессовой ситуации.
9. Опишите психологические, языковые и социальные барьеры в массовой коммуникации.
10. Раскройте коммуникативные барьеры и ошибки: перцептивно- интерпретационные, диспозиционные, статусные, семантические и пр.
11. Как выглядит формула конфликта?
12. Сформулируйте причины конфликта.
13. В чем заключается технология урегулирования межгруппового и межличностного конфликтов?
14. Что такое стресс? Какие бывают виды стресса?
15. Перечислите и опишите барьеры, возникающие в общении.
16. Сравните типы и характер действия барьеров в интраперсональной, межличностной и массовой коммуникации.
17. Назовите основные стили поведения в конфликте и условия их проявления.
18. Какие типы конфликтных личностей вы знаете и как их нейтрализовать?
19. Какие методы и приемы снятия психологического напряжения в условиях конфликта существуют?
20. Какое значение имеет рефлексия в профессиональной деятельности сотрудников?
21. Факторы синдрома эмоционального выгорания?

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства» проводится в форме зачета.

Вопросы к зачету

1. Что такое «деловое общение», каковы его особенности?
2. Расскажите о невербальных средствах общения.
3. Какую роль в процессе коммуникации играют кинетические и фонационные средства?
4. Назовите основные этические принципы взаимоотношений руководителя и подчиненного.
5. Охарактеризуйте основные психологические типы личности.
6. Опишите поведение людей разных типов, выделяемых в зависимости от преобладающей сенсорной системы.
7. Наиболее типичные искажения в процессе социального восприятия.
8. Условия эффективного общения. Приведите примеры нарушения этих условий в практике делового общения.
9. Основные причины возникновения конфликтов.
10. Структура и динамика конфликта, основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Опишите конфликтную ситуацию в сфере профессиональной деятельности и проанализируйте ее.
12. Основные правила ведения спора.
13. Полемиические приемы, используемые в споре.
14. Манипулятивные приемы и уловки, используемые недобросовестными полемистами.
15. Понятие «публичной речи», основные этапы подготовки выступления.
16. Адаптация оратора к аудитории и приемы управления аудиторией.
17. Охарактеризуйте виды публичных речей.
18. Методика подготовки к деловым переговорам.
19. Опишите типы совместных решений, принимаемых участниками переговоров.
20. Тактические приемы, используемые при переговорах. Какие из них, по вашему мнению, являются наиболее эффективными?
21. Особенности организации и проведения различных видов деловых бесед.
22. Какие типы совещаний существуют в деловой сфере?
23. Обязанности руководителя совещания и правила поведения его участников.
24. Правила ведения телефонных разговоров.
25. Характер как составляющая личности
26. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
27. Вербальное общение
28. Слушание собеседника, виды слушания
29. Место взаимодействия в структуре общения.
30. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
31. Формирование первого впечатления.
32. Формирование переговорного процесса
33. Методы ведения переговоров
34. Правила подготовки и проведения разговора
35. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров
36. Убеждение партнера
37. Принятие решений и завершение беседы
38. Сущность и виды конфликтов
39. Типы конфликтов
40. Причины конфликтов
41. Управление конфликтами

42. Спор, его цели и подходы
43. Психологическая характеристика стресса
44. Коммуникативные барьеры.
45. Транзактный анализ Э.Берна в деловом общении.
46. Классификация видов искажения информации.
47. Диагностика искажения информации партнером в процессе делового общения.
48. Понятие уверенного поведения. Основные составляющие уверенности.
49. Психологическая характеристика стресса.
50. Эффективные и неэффективные способы реагирования в стрессовых ситуациях.
51. Анализ и типология конфликта.
52. Теории механизмов возникновения конфликта.
53. Динамика конфликта.
54. Структурные элементы конфликта.
55. Технология управления конфликтами.
56. Конфликты в обществе.
57. Трудовые конфликты.
58. Конфликты в организациях и в сфере управления.
59. Межличностные конфликты.
60. Внутриличностный конфликт.
62. Поведение личности в конфликте.
63. Способы выхода из конфликтов.
64. Медиация: основные принципы и методы. Стадии медиации.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуально-го задания (реферат), подготовка презентации доклада.

1) Подготовка реферата

Примерные темы для написания рефератов

1. Роль общения в психологическом развитии личности человека.
2. Роль и механизмы невербального общения.
3. Речь как основное средство человеческого общения.
4. Общение как коммуникация.
5. Барьеры в общении и способы их преодоления.
6. Механизмы восприятия человека человеком и способы их использования.
7. Искусство управлять общением.
8. Психология успешного общения.
9. Психологическая защита в общении.
10. Манипуляции в общении.
11. Установки коммуникативного поведения.
12. Психологические механизмы регуляции деятельности.
13. Экспрессия человека в общении.
14. Типы манипуляций в деловом общении и способы их нейтрализации.
15. Межличностные конфликты и способы их решения.
16. Значение и роль языка телодвижений в деловом общении.
17. Вербальная коммуникация: королева или падчерица делового общения.
18. Особенности деловых коммуникаций у представителей разных культур.
19. Механизмы влияния на собеседника в процессе делового общения.
20. Психологические приёмы влияния на партнёра.

21. Приёмы и способы завоевания внимания аудитории.
22. Позволяющие и недопустимые приёмы ведения спора, дискуссии, полемики.
23. Психологические особенности публичного выступления.
24. Влияние индивидуальных особенностей участников на ведение переговоров.
25. Самоподача и самопрезентация: формирование первого впечатления.
26. Типы вопросов в деловом общении и их психологическая сущность.
27. Способы привлечения и поддержания интереса аудитории.
28. Полемические приёмы.
29. Виды публичных выступлений.
30. Синтоническая модель общения.
31. Особенности социальных ролей в деловом общении.
32. Значение и роль установок и стереотипов в процессе коммуникации.
33. Какие механизмы психической защиты используются в деловых коммуникациях.
34. Ложь как составляющая коммуникаций.
35. Технологии обмана.
36. Коммуникативный кодекс руководителя и подчинённого.
37. Причины искажения представлений о другом человеке в деловых коммуникациях.

Методические указания по написанию реферата

Реферат – краткое изложение содержания документа или его части, научной работы, включающее основные фактические сведения и выводы, необходимые для первоначального ознакомления с источниками и определения целесообразности обращения к ним. Современные требования к реферату – точность и объективность в передаче сведений, полнота отображения основных элементов как по содержанию, так и по форме.

Цель реферата - не только сообщить о содержании реферируемой работы, но и дать представление о вновь возникших проблемах соответствующей отрасли науки. В учебном процессе реферат представляет собой краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания книги, учения, научного исследования и т.п. Иначе говоря, это доклад на определенную тему, освещающий её вопросы на основе обзора литературы и других источников.

Рефераты в рамках учебного процесса в вузе оцениваются по следующим основным критериями:

- актуальность содержания, высокий теоретический уровень, глубина и полнота анализа фактов, явлений, проблем, относящихся к теме;
- информационная насыщенность, новизна, оригинальность изложения вопросов; - простота и доходчивость изложения;
- структурная организованность, логичность, грамматическая правильность и стилистическая выразительность;
- убедительность, аргументированность, практическая значимость и теоретическая обоснованность предложений и выводов.

Основные этапы работы над рефератом

В организационном плане написание реферата - процесс, распределенный во времени по этапам. Все этапы работы могут быть сгруппированы в три основные: подготовительный, исполнительский и заключительный.

Подготовительный этап включает в себя поиски литературы по определенной теме с использованием различных библиографических источников; выбор литературы в конкретной библиотеке; определение круга справочных пособий для последующей работы по теме.

Исполнительский этап включает в себя чтение книг (других источников), ведение записей прочитанного.

Заключительный этап включает в себя обработку имеющихся материалов и написание реферата, составление списка использованной литературы.

Написание реферата. Определен список литературы по теме реферата. Изучена исто-

рия вопроса по различным источникам, составлены выписки, справки, планы, тезисы, конспекты. Первоначальная задача данного этапа - систематизация и переработка знаний. Систематизировать полученный материал - значит привести его в определенный порядок, который соответствовал бы намеченному плану работы.

Структура реферата

Введение

Введение - это вступительная часть реферата, предваряющая текст. Оно должно содержать следующие элементы:

- а) очень краткий анализ научных, экспериментальных или практических достижений в той области, которой посвящен реферат;
- б) общий обзор опубликованных работ, рассматриваемых в реферате;
- в) цель данной работы;
- г) задачи, требующие решения.

Объем введения при объеме реферата 10-15 может составлять одну страницу.

Основная часть.

В основной части реферата студент дает письменное изложение материала по предложенному плану, используя материал из источников. В этом разделе работы формулируются основные понятия, их содержание, подходы к анализу, существующие в литературе, точки зрения на суть проблемы, ее характеристики. В соответствии с поставленной задачей делаются выводы и обобщения. Очень важно не повторять, не копировать стиль источников, а выработать свой собственный, который соответствует характеру реферируемого материала.

Заключение

Заключение подводит итог работы. Оно может включать повтор основных тезисов работы, чтобы акцентировать на них внимание читателей (слушателей), содержать общий вывод, к которому пришел автор реферата, предложения по дальнейшей научной разработке вопроса и т.п. Здесь уже никакие конкретные случаи, факты, цифры не анализируются. Заключение по объему, как правило, должно быть меньше введения.

Список использованных источников

Составление списка использованной литературы. В соответствии с требованиями, предъявляемыми к реферату, докладу, необходимо составить список литературы, использованной в работе над ним.

В строго алфавитном порядке размещаются все источники, независимо от формы и содержания: официальные материалы, монографии и энциклопедии, книги и документы, журналы, брошюры и газетные статьи.

Порядок сдачи и защиты рефератов.

1. Реферат сдается на проверку преподавателю за 1-2 недели до зачетного занятия.
2. При защите реферата преподаватель учитывает: – качество – степень самостоятельности студента и проявленную инициативу – связность, логичность и грамотность со- ставления – оформление в соответствии с требованиями кафедры.
3. Защита тематического реферата может проводиться на выделенном одном занятии в рамках часов учебной дисциплины или конференции, или по одному реферату при изучении соответствующей темы, либо по договоренности с преподавателем.
4. Защита реферата студентом предусматривает: доклад по реферату не более 5-7 минут; ответы на вопросы оппонента. На защите запрещено чтение текста реферата.

2) Подготовка докладов на вопросы, для самостоятельного изучения

Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение

1. Деловое общение и успех: понятие, содержание
2. Ролевое поведение в организации: характеристика ролей
3. Взаимодействие сотрудников с различными типами интеллектуальных стратегий
4. Временные режимы работника как основа организации рабочего времени

5. Команда единомышленников: особенности ролевого поведения и личностных качеств ее членов.
6. Модели коммуникации в малой группе и их эффективность
7. Манипулятивные стратегии в деловом общении
8. Способы управления антисоциальным поведением в организации
9. Стресс, депрессия: природа и способы регулирования
10. Пути к психосоциальной устойчивости на работе
11. Нейролингвистическое программирование – технология делового успеха
12. Приемы и методы нейролингвистического программирования
13. Стратегии воздействия в организации
14. Время в процессе общения
15. Межличностные отношения сотрудников
16. Предубеждения как фактор деструктивного поведения сотрудников на работе.
17. Проблема соотношения вербального и невербального поведения в общении.
18. Принципы вежливости в деловой коммуникации.
19. Пути формирования психосоциальной устойчивости для успешных деловых контактов
20. Деловой имидж
21. Индивидуальные детерминанты агрессивного поведения
22. Изменение деловых убеждений с помощью НЛП

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература*		
1. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М.: Издательство Юрайт. — 350 с.	2021	https://urait.ru/bcode/469815
2. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 158с.	2021	https://urait.ru/bcode/471326
3. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — М.: Издательство Юрайт. — 193 с.	2021	https://urait.ru/bcode/474357
Дополнительная литература		
1. <i>Собольников, В. В.</i> Этика и психология делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 202 с.	2019	https://www.biblio-online.ru/bcode/441434
2. <i>Скибицкая, И. Ю.</i> Деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с.	2019	https://www.biblio-online.ru/bcode/441920

3 Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с.	2019	https://www.biblionline.ru/bcode/431323
---	------	---

**не более 5 источников*

6.2. Периодические издания

1. Социальная психология и общество
2. Психологическая наука и образование
3. Психолого-педагогические исследования
4. Клиническая и специальная психология

6.3. Интернет-ресурсы

1. <http://ipras.ru/> - Институт Психологии РАН
2. <http://www.psy.msu.ru> Сайт факультета психологии МГУ
3. <http://www.ht.ru> - Центр тестирования "Гуманитарные технологии"
4. <http://www.sobchik.ru/> - Институт прикладной психологии
5. <http://www.psyinst.ru/> - Институт психотерапии и клинической психологии
6. <http://www.ipd.ru/> - Институт развития личности
7. <http://www.psyncor.ru/> - НИИ психотехнологий
8. Электронная библиотечная система ВлГУ. – URL: <http://library.vlsu.ru/>
9. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus. – URL: <http://www.scopus.com/>
10. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science. – URL: webofscience.com

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочую программу составил

Краснова М.В. доцент каф КИТ
(ФИО, должность, подпись)

Рецензент

(представитель работодателя)

Директор ООО "Мирисма"
С.А. Каровина
(место работы, должность, ФИО, подпись)

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Коммерция и гостеприимство»

Протокол № 1 от 25.08.21 года

Заведующий кафедрой КМ Ярьс

(ФИО, подпись)

О.Б.Ярьс

Рабочая программа рассмотрена и одобрена

на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03. «Гостиничное дело»

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Председатель комиссии К.И. Ярьс

(ФИО, должность, подпись)

Краснова М.В.