Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.11.2026 13:13:38
Уникальный программный ключ:
b1e4399771b07e18f31755456972d73b2ccfc531

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»

Рабочая программа учебной дисциплины

Технологии делового общения, психология и конфликтология

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Кафедра разработчик **Финансово-экономических дисциплин**

Год набора **2026**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины	
	Очная форма	Очно-заочная форма
	д	в
Зачетные единицы	**4**	**4**
Общее количество часов	144	144
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	64	44
- Лекционные (Л)	32	22
- Практические (ПЗ)	32	22
- Лабораторные (ЛЗ)		
- Семинарские (СЗ)		
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	80	100
К (Р-Г) Р (П) (+;-)		
Тестирование (+;-)		
ДКР (+;-)		
Зачет (+;-)		
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))	+	+
Экзамен (+;- (Кол-во часов))		

Волгоград 2026

Лист внесения изменений:

№ п/п	Дата внесения изменения	Обоснование внесенных изменений	Основание
1.	09.11.2026	Актуализация данных Основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов» 2026 г. н.	Решение Ученого Совета от 09.11.2026 протокол № 3

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел……...4
Раздел 2. Тематический план ……6
Раздел 3. Содержание дисциплины ……...7
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся ……17
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся ……19
Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами) …….. 27
Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины …….25
Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии …….26
Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины …….28

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина **«Технологии делового общения, психология и конфликтология»** входит в **«обязательную»** часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов».**

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (*в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)*)**:**

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

Дескрипторы Универсальных компетенции:

УК-3.1. Способен эффективно использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определить свою роль в команде.

УК-3.2. Способен эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, презентовать результаты работы команды, используя современные инструменты совместной разработки и визуализации результатов работы.

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **индикаторов компетенций:**

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	**Код и наименование дескриптора компетенций**	**Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)**
Профессиональный стандарт 17.072 «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 № 532н	**УК-3.1.** Способен эффективно использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определить свою роль в команде. **УК-3.2.** Способен эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в том числе участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, презентовать результаты работы команды, используя современные инструменты совместной разработки и визуализации результатов работы.	Знает ИД-1 УК-3.1 Принципы командного взаимодействия, стратегии сотрудничества и подходы к распределению ролей в коллективе при реализации проектов (без привязки к профессиональному стандарту) ИД-2 УК-3.2 Методы эффективной коммуникации, инструменты совместной разработки и визуализации результатов работы (без привязки к профессиональному стандарту) Умеет ИД-3 УК-3.1 Определять свою роль в команде и выстраивать стратегии взаимодействия с другими участниками для достижения общих целей проекта (без привязки к профессиональному стандарту) ИД-4 УК-3.2 Осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом

		с членами команды, презентовать результаты коллективной работы с использованием современных цифровых инструментов (без привязки к профессиональному стандарту) Имеет навыки ИД-5 УК-3.1 Владение методами организации командной работы, распределения задач и координации действий участников в проектной деятельности (без привязки к профессиональному стандарту) ИД-6 УК-3.2 Владение навыками использования инструментов совместной разработки и визуализации для представления результатов работы (без привязки к профессиональному стандарту)

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
направления подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов»

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	*2*	*3*
1	Психология в профессиональной деятельности	
2	Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервис-ном обслуживании	
3	Социология воздушного транспорта	

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **«43.03.01 Сервис»**;
- Учебного плана направления подготовки **43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов»** 2026 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Тема 1. Предмет психологии, ее задачи и методы	6	2		4	ИД-1 УК- 3.1., ИД-2 УК- 3.2.,
2	Тема 2. Личность	8	2	2	4	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,
3	Тема 3. Деятельность личности	10	2	2	6	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.
4	Тема 4. Психология познавательных процессов	12	4	2	6	ИД-1 УК- 3.1., ИД-2 УК- 3.2.,
5	Тема 5. Психические свойства личности	10	2	2	6	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,
6	Тема 6. Психические состояния личности	10	2	2	6	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.
7	Тема 7. Психические образования	8		2	6	ИД-1 УК- 3.1., ИД-2 УК- 3.2.,
8	Тема 8. Социально психологические процессы и явления	12	2	4	6	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,
9	Тема 9. Психология профессиональной деятельности	12	4	2	6	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.
10	Тема 10. Структура общения	10	2	2	6	ИД-1 УК- 3.1., ИД-2 УК- 3.2.,
11	Тема 11. Сущность и особенности делового общения	10	2	2	6	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,
12	Тема 12. Технологии делового общения	14	4	4	6	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.
13	Тема 13. Основы конфликтологии	10	2	2	6	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,
14	Тема 14. Развитие конфликта	12	2	4	6	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.
Вид промежуточной аттестации (Зачет с оценкой)						
Итого		**144**	**32**	**32**	**80**	

Очно-заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Тема 1. Предмет психологии, ее задачи и методы	8	2		6	ИД-1 УК- 3.1., ИД-2 УК- 3.2.,
2	Тема 2. Личность	8		2	6	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,
3	Тема 3. Деятельность личности	10	2	2	6	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.
4	Тема 4. Психология познавательных процессов	10	2	2	6	ИД-1 УК- 3.1., ИД-2 УК- 3.2.,
5	Тема 5. Психические свойства личности	10	2	2	6	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,
6	Тема 6. Психические состояния личности	8	2		6	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.
7	Тема 7. Психические образования	10	2	2	8	ИД-1 УК- 3.1., ИД-2 УК- 3.2.,
8	Тема 8. Социально психологические процессы и явления	12	2	2	8	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,
9	Тема 9. Психология профессиональной деятельности	12	2	2	8	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.
10	Тема 10. Структура общения	12	2	2	8	ИД-1 УК- 3.1., ИД-2 УК- 3.2.,
11	Тема 11. Сущность и особенности делового общения	10		2	8	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,
12	Тема 12. Технологии делового общения	12	2	2	8	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.
13	Тема 13. Основы конфликтологии	10	2		8	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,
14	Тема 14. Развитие конфликта	10		2	8	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.
Вид промежуточной аттестации (Зачет с оценкой)						
Итого		**144**	**22**	**22**	**100**	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет психологии, ее задачи и методы

Предмет, объект, функции и методы психологии. Место психологии в системе наук. Отрасли психологии. История развития психологического знания и основные направления в психологии. Методы и задачи современной психологии (для самостоятельного изучения). Основные функции психики (для самостоятельного изучения). Соотношение природных и социальных факторов в становлении психики: развитие психики в процессе онтогенеза и филогенеза (для самостоятельного изучения). Строение и функции нервной системы (для самостоятельного изучения). Структура психики: соотношение сознания и бессознательного (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Личность

Понятие о личности. Концепции изучения личности в психологии (для самостоятельного изучения). Система ценностных ориентаций личности. Структура личности. Развитие и воспитание личности (для самостоятельного изучения). Биологически обусловленные свойства личности (для самостоятельного изучения). Социогенетическая концепция развития (для самостоятельного изучения). Индивид, личность, субъект, индивидуальность 9 (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Цифровая мобильность населения (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Деятельность личности

Механизмы опредмечивания психических образований (для самостоятельного изучения). Деятельность личности. Структура деятельности. Установка. Теория Д. Узнадзе (для самостоятельного изучения). Потребности. Мотивы (для самостоятельного изучения). Цели (для самостоятельного изучения). Задачи (для самостоятельного изучения). Виды деятельности (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы

определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе 10 обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Психология познавательных процессов

Познавательные и эмоционально-волевые процессы. Понятия, разновидности, физиологические механизмы. Законы, качества сенсорно перцептивные процессы: ощущения, восприятие, представление. Процессы первичной переработки информации: внимание, память (для самостоятельного изучения). Процессы вторичной переработки информации: воображение, мышление, речь; эмоции, чувства, воля (для самостоятельного изучения). Высшие чувства, безволие (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Психические свойства личности

Психические свойства личности, понятия, структура, природа. Темперамент, теории темперамента. Характер, механизмы формирования. Способности, классификация, механизмы развития (для самостоятельного изучения). Направленность личности (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на 11 транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и

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

Тема 6. Психические состояния личности

Психические состояния личности. Общая характеристика и классификация психических состояний (для самостоятельного изучения). Тревога. Аффект. Понятие, виды и теории стресса. Кризисные состояния личности (для самостоятельного изучения). Острое горе (для самостоятельного изучения). Учение и состояние человека (для самостоятельного изучения). Психические состояния личности в экстремальных условиях (для самостоятельного изучения). Общая характеристика экстремальных условий деятельности (для самостоятельного изучения). Подходы к изучению деятельности в экстремальных условиях (для самостоятельного изучения). Готовность к деятельности в экстремальных условиях (для самостоятельного изучения). Психические состояния в экстремальных условиях (для самостоятельного изучения). Специфические виды экстремальных состояний (для самостоятельного изучения). Общая характеристика синдрома посттравматических стрессовых расстройств (ПТСР) (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах 12 на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Психические образования

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

Тема 8. Социально-психологические процессы и явления

Социально-психологические процессы и явления. Межличностные отношения. Межгрупповые отношения и взаимодействия. Явления конформизма, руководства, лидерства в группе (для самостоятельного изучения). Методы самостоятельного изучения изучения). межличностных Методы отношений осуществления (для социального 13 взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Социальный аспект общения: групповые процессы, статус, роли, психология народа, психология толпы (для самостоятельного изучения). Общение в организации(для самостоятельного изучения). Система организационного общения (для самостоятельного изучения). Групповые нормы и санкции (для самостоятельного изучения). Развитие и мотивирование персонала (для самостоятельного изучения). Понятие коллективного субъекта профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Заражение (для самостоятельного изучения). Внушение (для самостоятельного изучения). Убеждение (для самостоятельного изучения). Подражание (для самостоятельного изучения). Информация, получаемая из глобальных компьютерных сетей (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Психология профессиональной деятельности

Инженерная психология и эргономика. Человек как субъект саморазвития и своего жизненного пути. Саморазвитие как специфическая деятельность. Возрастные особенности и проблема психологического сопровождения саморазвития человека (для самостоятельного изучения). Профессиональное саморазвитие человека. Психология субъекта профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Когнитивные, регулятивные коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Понятие профессионально важных качеств (для самостоятельного изучения). Функциональные состояния, эмоционально волевые, мотивационные регуляторы профессиональной деятельности (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на 14 транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Структура общения

Определение понятия общение. Основные виды, субъекты и цели. Классификация видов

общения: по содержанию, по целям, по средствам. Исторический аспект возникновения и развития общения (для самостоятельного изучения). Роль общения в психическом развитии человека (для самостоятельного изучения). Средства общения (для самостоятельного изучения). Непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное (для самостоятельного изучения). Вербальное общение, невербальное общение (визуальное, акустическое, тактильно-кинестезическое, ольфакторное) (для самостоятельного изучения). Внешняя речь (для самостоятельного изучения). Внутренняя речь (для самостоятельного изучения). Структура общения: Перцептивная сторона общения. Имплицитная теория личности. Формы и механизмы восприятия. Ошибки восприятия. Социальные стереотипы (для самостоятельного изучения). Идентификация (для самостоятельного изучения). Эмпатия (для самостоятельного изучения). Предубеждения (для самостоятельного изучения). Установки (для самостоятельного изучения). Рефлексия (для самостоятельного изучения). Каузальная атрибуция (для самостоятельного изучения). Межличностная аттракция (для самостоятельного изучения). Обратная связь (для самостоятельного изучения). Коммуникативная сторона общения (для самостоятельного изучения). Структура коммуникации (для самостоятельного изучения). Барьеры непонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический (для самостоятельного изучения). Барьеры социально-культурного различия (для самостоятельного изучения). Барьер отношения (для самостоятельного изучения). Суггестия и 15 контрсуггестия: избегание, авторитет, непонимание (для самостоятельного изучения). Интерактивная сторона общения (для самостоятельного изучения). Теория Э. Берна (для самостоятельного изучения). Позиции в процессе общения (для самостоятельного изучения). Трансактный анализ (для самостоятельного изучения). Сценарии (для самостоятельного изучения). Социальные роли (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Сущность и особенности делового общения

Деловое общение, цели и содержание. Принципы делового общения (для самостоятельного изучения). Специфика партнерских отношений. Ролевое поведение в деловом общении. Этапы делового общения: динамика социального взаимодействия людей: конгруэнция; установление контакта, ориентация, обсуждение, принятие решения, выход из контакта (для самостоятельного изучения). Регламентированность делового общения (для самостоятельного изучения). Ритуальное общение: социальное, межличностное (для самостоятельного изучения). Манипулятивное общение (для самостоятельного изучения). Скрытые трансакции (для самостоятельного изучения). Принципы гуманистического общения (для самостоятельного изучения). Искусство красноречия (для самостоятельного изучения). Культура письменной речи делового человека (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения 16 социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для

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

Тема 12. Технологии делового общения

Вербальное деловое общение, невербальное деловое общение, дистанционное деловое общение. Формы делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания и собрания (для самостоятельного изучения). Публичные выступления (для самостоятельного изучения). Телефонные разговоры (для самостоятельного изучения). Деловые письма (для самостоятельного изучения). Средства информационной связи: электронная почта, соц. сети (для самостоятельного изучения). Коммерческие переговоры (для самостоятельного изучения). Понятие "спор", "дисскуссия"," полемика" (для самостоятельного изучения). Факторы, влияющие на характер спора (для самостоятельного изучения). Формы проведения спора (для самостоятельного изучения). Культура спора (для самостоятельного изучения). Национальные и культурные традиции споров (для самостоятельного изучения). Психологические приемы убеждения в споре (для самостоятельного изучения). Аргументация убеждения (для самостоятельного изучения). Законы аргументации и убеждения (для самостоятельного изучения). Правила убеждения (для самостоятельного изучения). Технологии коммуникационного воздействия: информационные технологии, логико-диалогические технологии, манипулятивные технологии (для самостоятельного изучения). Суггестивные технологии (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для 17 самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Основы конфликтологии

Введение в конфликтологию. История развития конфликтологии (для самостоятельного изучения). Функции конфликта. Методы диагностики конфликта. Причины возникновения конфликтов. Структура конфликтов (для самостоятельного изучения). Типология конфликтов (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе обслуживания на транспорте (для

самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Критерии оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Внутриличностный конфликт (для самостоятельного изучения). Межличностный конфликт: функции, динамика, основные составляющие (для самостоятельного изучения). Межгрупповые конфликты (для самостоятельного изучения). Понятие конфликта (для самостоятельного изучения). Конфликтная ситуация (для самостоятельного изучения). Предмет конфликта (для самостоятельного изучения). Функции 18 конфликта (для самостоятельного изучения). Причины производственных конфликтов (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Развитие конфликта

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

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)
Очно-заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	*2*
ПЗ 1	Тема 1. Предмет психологии, ее задачи и методы
ПЗ 2	Тема 2. Личность
ПЗ 3	Тема 3. Деятельность личности
ПЗ 4	Тема 4. Психология познавательных процессов
ПЗ 5	Тема 5. Психические свойства личности
ПЗ 6	Тема 6. Психические состояния личности
ПЗ 7,8	Тема 7. Психические образования
ПЗ 9	Тема 8. Социально психологические процессы и явления
ПЗ 10	Тема 9. Психология профессиональной деятельности
ПЗ 11	Тема 10. Структура общения
ПЗ 12,	Тема 11. Сущность и особенности делового общения

13	
ПЗ 14	Тема 12. Технологии делового общения
ПЗ 15, 16	Тема 13. Основы конфликтологии

3.3. Образовательные технологии
Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Тема 1. Предмет психологии, ее задачи и методы	Л	Лекция-ситуация	75
2	Тема 2. Личность	ПЗ	Кейс-метод	100
3	Тема 3. Деятельность личности	Л	Лекция-ситуация	75
4	Тема 4. Психология познавательных процессов	Л	Лекция-ситуация	75
5	Тема 5. Психические свойства личности	ПЗ	Кейс-метод	100
6	Тема 6. Психические состояния личности	ПЗ	Кейс-метод	100
Итого %				**20,3%**

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	*2*	*3*	*4*
1	Тема 1. Предмет психологии, ее задачи и методы	1	1, 2, 3, 4, 5, 6
2	Тема 2. Личность	2-4	1, 2, 3, 4, 5, 6
3	Тема 3. Деятельность личности	5	1, 2, 3, 4, 5, 6
4	Тема 4. Психология познавательных процессов	6	1, 2, 3, 4, 5
5	Тема 5. Психические свойства личности	7	1, 2, 3, 4, 5
6	Тема 6. Психические состояния личности	8	1, 2, 3, 4, 5
7	Тема 7. Психические образования	9-11	1, 2, 3, 4, 5
8	Тема 8. Социально психологические процессы и явления	12	1, 2, 3, 4, 5
9	Тема 9. Психология профессиональной деятельности	13-15	1, 2, 3, 4, 5, 6
10	Тема 10. Структура общения	16-18	1, 2, 3, 4, 5, 6
	Тема 11. Сущность и особенности делового общения	19	1, 2, 3, 4, 5
	Тема 12. Технологии делового общения	20	1, 2, 3, 4, 5
	Тема 13. Основы конфликтологии	21	1, 2, 3, 4, 5
	Тема 14. Развитие конфликта	22	1, 2, 3, 4, 5

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Специфические виды экстремальных состояний.
2. Общая характеристика синдрома посттравматических стрессовых расстройств (ПТСР)
3. Средства развития психики.
4. Основные концепции психического развития человека
5. Учение и его строение
6. Психические образования.
7. Знания. Умения. Навыки.
8. Интеллект, виды и методы изучения.
9. Онтогенетическое психическое развитие человека: возрастные ступени.
10. Основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; закономерности межличностного взаимодействия.
11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) в сфере сервиса на транспорте.
12. Основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни в сфере сервиса на транспорте.
13. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
14. Методы определения и реализации своей роли в команде.
15. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
16. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
17. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
18. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
19. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.

20. Межкультурное разнообразие общества.
21 Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.
22. Методы продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе УМК по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе УМК по дисциплине.
4. Методическими рекомендациями по выполнению курсовой (расчетно-графической) работы (проекта) в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
5. Глоссарием по дисциплине в составе УМК.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств
Очная форма обучения (полный срок)
Очно-заочная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
1	2	3	4	5	6
1	Тема 1. Предмет психологии, ее задачи и методы	УО	Т	ПРВ	ИД-1 УК- 3.1., ИД-2 УК- 3.2.,
2	Тема 2. Личность	УО	АКС	ПРВ	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,
3	Тема 3. Деятельность личности	УО	АКС	ПРВ	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.
4	Тема 4. Психология познавательных процессов	УО	АКС	ПРВ	ИД-1 УК- 3.1., ИД-2 УК- 3.2.,
5	Тема 5. Психические свойства личности	УО	АКС	ПРВ	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,
6	Тема 6. Психические состояния личности	УО	АКС	ПРВ	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.
Т7	Тема 7. Психические образования	УО	АКС	ПРВ	ИД-1 УК- 3.1., ИД-2 УК- 3.2.,
8	Тема 8. Социально психологические процессы и явления	УО	АКС	ПРВ	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,
9	Тема 9. Психология профессиональной деятельности	УО	АКС	ПРВ	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.
10	Тема 10. Структура общения	УО	АКС	ПРВ	ИД-1 УК- 3.1., ИД-2 УК- 3.2.,
11	Тема 11. Сущность и особенности делового общения	УО	АКС	ПРВ	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,

12	Тема 12. Технологии делового общения	УО	АКС	ПРВ	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.
13	Тема 13. Основы конфликтологии	УО	АКС	ПРВ	ИД-3 УК- 3.1., ИД-4 УК- 3.2.,
14	Тема 14. Развитие конфликта	УО	АКС	ПРВ	ИД-5 УК- 3.1., ИД-6 УК- 3.2.

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;

ПРВ – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.;

ЛД – Лекция-дискуссия;

АКС – Анализ конкретных ситуаций.

5.2. Оценочные средства текущего контроля

Перечень практических (семинарских) заданий

Типовые практические задания

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

2. Примените основы деловой коммуникации в процессе возникновения конфликтной ситуации между пассажирами и сотрудниками аэропортовой службы в случае задержки рейса.

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

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

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

6. Охарактеризуйте взаимодействия.

7. механизмы обеспечения социального Охарактеризуйте методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.

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

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

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

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

12. Охарактеризуйте методы продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.

5.3. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика рефератов:

1. Цели и участники конфликта
2. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.
3. Методы определения и реализации своей роли в команде.
4. Механизмы обеспечения социального взаимодействия.
5. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах.
6. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
7. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
8. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества.
9 Критерии требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе.
10. Методы продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.

5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к зачету

1. Предмет, объект, функции и методы психологии.
2. Место психологии в системе наук. Отрасли психологии.
3. История развития психологического знания и
4. Основные направления в психологии.
5. Методы и задачи современной психологии
6. Основные функции психики.

7. Соотношение природных и социальных факторов в становлении психики: развитие психики в процессе онтогенеза и филогенеза

8. Строение и функции нервной системы

10. Структура психики: соотношение сознания и бессознательного.

11. Дифференциальная психология

12. Понятие о личности.

13. Концепции изучения личности в психологии

14. Система ценностных ориентаций личности.

15. Структура личности.

16. Развитие и воспитание личности

17. Биологически обусловленные свойства личности.

18. Социогенетическая концепция развития.

19. Объясните понятия: индивид, личность, субъект, индивидуальность.

20. Механизмы опредмечивания психических образований

21. Деятельность личности.

22. Цифровая мобильность населения.

23. Структура деятельности.

24. Установка. Теория Д. Узнадзе

25. Потребности.

26. Мотивы.

27. Цели, задачи деятельности

28. Виды деятельности. Творчество.

29. Анализ успешности деятельности.

30. Познавательные и эмоционально-волевые процессы, понятия, разновидности, физиологические механизмы, законы, качества

31. Сенсорно-перцептивные процессы: ощущения, восприятие, представление;

32. Процессы первичной переработки информации: внимание, память;

33. Процессы вторичной переработки информации: воображение, мышление, речь;

34. Эмоции, чувства, воля. Высшие чувства, безволие

35. Психические свойства личности, понятия, структура, природа.

36. Темперамент, теории темперамента.

37. Характер, механизмы формирования.

38.Способности, классификация, механизмы развития.

39. Направленность личности.

40. Психические состояния личности. Общая характеристика и классификация психических состояний

41.Тревога. Аффект.

42.Понятие, виды и теории стресса.

43.Кризисные состояния личности.

44. Острое горе.

45.Учение и состояние человека.

46.Психические состояния личности в экстремальных условиях деятельности.

47.Общая характеристика экстремальных условий деятельности.

48.Подходы к изучению деятельности в экстремальных условиях.

49.Готовность к деятельности в экстремальных условиях.

50. Психические состояния в экстремальных условиях.

Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)

1. *Прочитайте текст, выберите один правильный ответ.*Какой из нижеперечисленных элементов не является частью невербальной коммуникации?

а) жесты

б) мимика

в) слова

г) письменные сообщения

Правильный ответ: г)

2. *Укажите правильный порядок* этапов ведения деловых переговоров:

1) принятие решения
2) обсуждение и торг
3) подготовка и планирование

Правильный ответ: 3-2-1

3. *Укажите правильное соотношение* видов коммуникации:

1. коммуникации по форме общения
2. коммуникации по каналам общения
3. коммуникации по субъекту и средствам коммуникации

Варианты ответов:

а) формальные и неформальные
б) межличностные и коммуникации с помощью информационных технологий
в) вербальные и невербальные

Правильный ответ: 1)-в; 2)-а; 3)-б

4. *Прочитайте текст, запишите ответ в виде числа*

На каждую минуту публичного выступления приходится …. минут подготовки

Правильный ответ: 20

5.Прочитайте текст, выберите один правильный ответ. Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта:

А. "сглаживание"
Б. "скрытых действий"
В. "быстрого решения"
Г. «закрытой двери»

Правильный ответ: Б

6. Прочитайте примеры речевых формулировок, определите, какие из них соответствуют человеку с реактивным отношением к жизни *(прочитайте текст, выберите два верных варианта ответа):*

а) Всегда есть выход, надо только смотреть вокруг и видеть новые возможности
б) Можно выбрать новый подход к достижению желаемого результата
в) Я не могу ничего сделать в этой ситуации
г) Трудно что-либо предпринять, когда компьютер старый, нет нужной программы, отключен Интернет

Правильный ответ: б), г)

7. *Укажите правильную последовательность*. В какой последовательности необходимо пройти следующие этапы при анализе управленческих данных, чтобы эффективно использовать статистические методы и обеспечить принятие обоснованных решений?

1. Анализ данных
2. Формулировка проблемы
3. Подготовка данных
4. Принятие решений
5. Сбор данных
6. Интерпретация результатов

Правильный ответ: 2 – 5 – 3 – 1 – 6 – 5

8. *Укажите правильное соотношение* видов коммуникации:

1. коммуникации по форме общения

2. коммуникации по каналам общения
3. коммуникации по субъекту и средствам коммуникации

Варианты ответов:

а) формальные и неформальные
б) межличностные и коммуникации с помощью информационных технологий
в) вербальные и невербальные

Правильный ответ: 1)-в; 2)-а; 3)-б

9. *Прочитайте текст, запишите правильный ответ. Ответ следует записать с большой буквы*
_____ **-**метод получения информации на основе вербальной коммуникации.

Правильный ответ: Беседа

Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература

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

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

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

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

7.2. Дополнительная литература

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

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

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

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. http://www.consultant.ru/— Консультатнт Плюс
2. http://www.garant.ru/— Гарант
3. Программное обеспечение для организации конференции

Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии

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

Материально-техническое обеспечение дисциплины **«Технологии делового общения, психология и конфликтология»** включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

3личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования;
- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- Программное обеспечение для организации конференции.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель HAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного усвоения материала курса требуются значительное время, концентрация внимания и усилия: посещение лекционных занятий и конспектирование преподаваемого материала, работа с ним дома, самостоятельная проработка материала рекомендуемых учебников и учебных пособий при самостоятельной подготовке. Особое внимание следует обратить на выполнение практических заданий, задач, тестовых вопросов. Теоретические положения лучше усваиваются при применении их к условным практическим ситуациям.

При самостоятельной работе с учебниками и учебными пособиями полезно иметь под рукой справочную литературу (словари), так как могут встречаться новые термины, понятия, которые раньше студенты не знали.

В курсе «Технологии делового общения, психология и конфликтология» для наглядного отображения связей, зависимостей между экономическими параметрами используются структурно-логические схемы, «прочтение» которых вызывает трудности у студентов. Это следует учесть с самого начала изучения дисциплины.

Цель практических занятий по дисциплине «Технологии делового общения, психология и конфликтология» закрепление знаний по определенной теме, приобретенных в результате прослушивания лекций, получения консультаций и самостоятельного изучения различных источников литературы.

На практических занятиях решаются задачи массовых исследований. В первой части статистики сферы услуг необходимо обращать внимание на общий инструментарий, общий подход, методологию, применяемые к решению задач в различных областях социально-экономических явлений. Во второй части необходимо увидеть специфику различных массовых социально-экономических явлений и ее отражении на использовании статистических приемов.

Перед практическим занятием обучающийся должен детально изучить теоретические материалы вопросов практики в учебниках, конспектах лекций, периодических журналах и прочее. Если в методологии решения задач остаются неясности необходимо немедленно обратиться к преподавателю за уточнением.

При решении задач обучающиеся должны активно использовать табличное оформление решения задач, пользоваться калькуляторами.

Решение практических задач выполняется в тетради аккуратно, легко читаемым подчерком, допускаются общепринятые сокращения.

Решение задач следует сопровождать необходимыми формулами, подробными расчетами и краткими пояснениями, изображать полученные показатели графически. Произведенные расчеты нужно проверять взаимосвязью между исчисленными показателями. Необходимо четко формулировать выводы, раскрывающие экономическое содержание и значение исчисленных показателей.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Технологии делового общения, психология и конфликтология

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Попандопуло Ольга Александровна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)