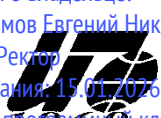


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 15.01.2025 15:44:00  
Уникальный идентификатор документа:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования  
**«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра педагогики и психологии

Принято Ученым Советом  
25 июня 2025 г.  
Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
23 июня 2025 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«Психология и межкультурные коммуникации»**

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленность (профиль) «Международный гостиничный менеджмент»  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.О.30**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
22 мая 2025 г., протокол №10

## **1. Цели и задачи дисциплины**

*Цель дисциплины* – формирование у обучающихся компетенций УК-5, УК-9 средствами дисциплины «Психология и межкультурные коммуникации».

*Задачи дисциплины:*

- 1) создавать условия для развития у обучающихся готовности принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовности к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовности проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения;
- 2) способствовать овладению понимания картины мира как взаимодействия функционально-процессуальной деятельности человека и предметно-пространственных условий ее осуществления. Готовностью к саморазвитию, повышению квалификации и мастерства, умением ориентироваться в быстроменяющихся условиях;
- 3) создавать условия, способствующие участию в мероприятиях по повышению квалификации и продолжению образования в мастер-классах, проектных семинарах и научно-практических конференциях;
- 4) формировать систему знаний организации оценки и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей компетенции, представленной в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника,

определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенций	Результаты обучения
Межкультурное взаимодействие	<b>УК-5.</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<b>УК 5.1.</b> Умеет использовать основы исторических и философских знаний для формирования мировоззренческой позиции. Уважительно и бережно относиться к архитектурно-градостроительному и историческому наследию, культурным традициям, терпимо воспринимать социальные и культурные различия. <b>УК 5.2.</b> Знает роль гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации. Понимает значимость гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации. <b>УК 5.3</b> Владеет пониманием социальной значимости своей будущей профессии, высокой мотивацией к осуществлению профессиональной деятельности, к повышению уровня профессиональной компетенции. Готовностью принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям.	<b>Знает</b> роль гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации. Понимает значимость гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации. <b>Умеет</b> использовать основы исторических и философских знаний для формирования мировоззренческой позиции. <b>Владеет</b> готовностью принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения.

Инклюзивная компетентность	УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	<p><b>УК-9.1</b> Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.</p> <p><b>УК-9.1.</b> Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> <p><b>УК-9.3.</b> Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p>	<p><b>Знает</b> понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.</p> <p><b>Умеет</b> планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> <p><b>Владеет</b> навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p>
----------------------------	---	---	--

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психология и межкультурные коммуникации» относится к части ОПОП формируемой участниками образовательного процесса. Изучается в 1 семестре на очной форме обучения. Компетенция, формируемая дисциплиной «Психология и межкультурные коммуникации» формируются и другими дисциплинами на других этапах обучения в соответствии с учебным планом.

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

### 4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		2
<b>Контактная работа с обучающимися с преподавателем, в том числе:</b>	34	34
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	16	16
занятия семинарского типа (ЗСТ)		
лабораторные работы (ЗСТ(ЛР))		
практические занятия (ЗСТ (ПР))	14	14
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)		
Контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	36	36
СРуз – самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	34	34
СРпа – самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2
<b>Промежуточная аттестация (экзамен, зачёт с оценкой, зачёт)</b>	зачет	
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы зачетные единицы</b>	72 2 з.е.	72

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины	Формируемые компетенции
1.	Теоретические предпосылки становления психологии делового общения	Мыслители древности и Нового времени о людях, как субъектах общения. Представители психологического направления в социологии о механизмах межличностного общения. Проблема межличностных отношений в психологических концепциях «Психология народов», «Психология масс», «Теории инстинктов социального поведения». Проблема межличностного общения в трудах российских ученых: П. Лаврова, Н. Кареева, Г. Плеханова; в работах отечественных психологов: Д. Узнадзе, С. Рубинштейна, Л. Выготского и др. Современные подходы в психологии о проблеме межличностного общения. Бихевиоризм. Гештальтпсихология. К. Левин. Психоанализ. Гуманистическая психология. Интеракционизм.	УК-5, УК-9
2.	Детерминация поведения личности в профессиональном общении	Факторы детерминации поведения личности. «Я – образ», «Я – концепция». Макро- и микросреда личности. Динамика поведения личности. Социальные стереотипы. Манипулирование ими. Психологические приемы преодоления стереотипов. Барьеры, ошибки в общении. Роль и ролевое поведение личности.	УК-5, УК-9
3.	Структура общения. Общение как психологическая проблема	Понятие общения. Структура общения. Средства общения. Средства общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникация. Интерактивная сторона общения. Стили общения. Механизмы настройки: атрибуция, стереотипизация, эмпатия, перенос. Эффекты в общении.	УК-5, УК-9
4.	Особенности психодиагностики партнера по профессиональному общению. Психологические приемы и средства достижения эффективности общения	Средства психодиагностики: невербальные средства (оптико-кинестические, паралингвистические, экстралингвистические, визуальный контакт, пространственное расположение); психографология; физиогномика. Психологические приемы общения с людьми: психологические приемы организации передачи информации, приемы привлечения внимания собеседника, техники внушения, заражения, убеждения, подражания. Психологические средства достижения эффективности общения: особенности функционирования психических процессов, бессознательного уровня психики и их значимость для достижения эффективности процесса коммуникации;	УК-5, УК-9

		психотехнология нейро-лингвистического программирования; трансактный анализ общения Э. Берна; особенности стилей общения (гуманистический, ритуальный, манипулятивный) психологические механизмы создания имиджа.	
5	Психологические особенности спора	Понятие о споре. Спор, как психический феномен. Из истории происхождения спора. Определение понятий: спор, дискуссия, полемика. Виды спора. Части спора. Правила спора. Уловки спора. Предмет спора. Позиции, поведение участников спора. Национальные и культурные традиции, их учет в споре. Уважение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре.	УК-5, УК-6
6.	Конфликты в профессиональном общении и пути их преодоления	Определение конфликта. Виды конфликта: межгрупповые, межличностные, конфликт между личностью и группой, внутриличностные. Появление и преодоление конфликтов. Этапы развития конфликта. Способы разрешения профессиональных конфликтов: эффективный (функциональный) и неэффективный (дисфункциональный).	УК-5, УК-9
7	Психологические условия эффективности проведения деловой беседы, переговоров, публичного выступления	Деловая беседа как основная форма делового общения. Этапы проведения деловой беседы, психологические особенности поведения каждого этапа деловой беседы. Вопросы собеседника и их психологическая сущность. Парирование замечание собеседников. Психологические приемы влияния на партнеров. Деловые переговоры и совещания: психологическая специфика их проведения. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание. Стили и приемы профессионального слушания. Виды слушания. Фильтры «Я – слушания» в общении. Техника и тактика аргументирования. Внушение. Общие положения: понятие, сущность, формула, этапы внушения, условия эффективности внушения. Особенности взаимодействия: управление вниманием, доверие к суггестору и т.д. Свойства суггестора. Раппорт. Степень внушаемости. Транс. Сужение сознания. Повышение внушаемости. Прямое и косвенное внушение. Особенности речи. Заражение: понятие, аспекты заражения, возникновение заражения. Внешние проявления. Стимулирование и предупреждение эмоций. Подражание: понятие, виды, законы. Конгруэнция. Инкорпорация. Согласование. Ведение. Элементы подражания. Убеждение: понятие, характеристика. Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Национальные стили ведения переговоров:	УК-5, УК-9

		американский, французский, китайский и др. Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Требование к выступлению: правила при выступлении, вариант структуры выступления. Начало выступления. Внимание аудитории. Завершение выступления. Значение вопросов. Язык бессознательного и его роль выступления. Выразительные средства. Риторический прием.	
--	--	--	--

## 5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

### 5.2.1. Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)				СРuz
			Итого	в том числе			
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	
Тема 1. Теоретические предпосылки становления психологии делового общения	УК-5, УК-9	8	4	4		2	4
Тема 2. Детерминация поведения личности в профессиональном общении	УК-5, УК-9	8	4	2		2	4
Тема 3. Структура общения. Общение как психологическая проблема	УК-5, УК-9	10	4	2		2	6
Тема 4. Особенности психодиагностики партнера по профессиональному общению. Психологические приемы и средства достижения эффективности общения	УК-5, УК-9	10	4	2		2	6
Тема 5. Психологические особенности спора	УК-5, УК-9	10	4	2		2	6
Тема 6. Конфликты в профессиональном общении и пути их преодоления	УК-5, УК-9	10	4	2		2	6
Тема 7. Психологические условия эффективности проведения деловой беседы, переговоров, публичного выступления	УК-5, УК-9	10	4	2		2	6
ГК		2	2				
Промежуточная аттестация (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	УК-5, УК-9	2	2				2
Всего часов		72	34	16		14	34

## **6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся**

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

### **6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)**

#### **Тема 1. Теоретические предпосылки становления психологии делового общения**

*Цель занятия:* ознакомление с базовыми психологическими знаниями.

*Компетенции:*

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

УК-9. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* круглый стол, эссе.

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* значение психологических знаний в практике делового общения.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли.
2. Мыслители древности и Нового времени о людях как субъектах общению.
3. Психология народов.
4. Психология масс.
5. Психология межличностного общения.
6. Основные направления современной психологии межличностного общения.
7. Бихевиоризм и необихевиоризм.
8. Когнитивная психология.
9. Социально-когнитивный подход.
10. Гештальт психология.
11. «Теория поля» К. Левина.
12. Психоанализ.
13. Гуманистическая психология.
14. Интеракционизм.

*Эссе* на выявление сформированности знания роли гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации и роли

творческой личности в устойчивом развитии полноценной среды жизнедеятельности и культуры общества.

*Темы эссе:*

1. Почему большинство людей предпочитает больше говорить, чем слушать?
2. «Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире». *Д. Рокфеллер.*

## **Тема 2. Детерминация поведения личности в профессиональном общении**

*Цель занятия:* рассмотреть факторы детерминации поведения личности, выделить специфические социальные стереотипы в деловом общении, рассмотреть основные типы ролевого поведения личности в условиях делового взаимодействия.

*Компетенции:*

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

УК-9. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

*Тип занятия:* семинар

*Форма проведения:* дискуссия, групповой проект.

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* проблемы детерминации человеческого поведения в деловом общении.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Факторы детерминации поведения личности. «Я – образ», «Я – концепция».
2. Макро- и микросреда личности.
3. Динамика поведения личности в общении.

4. Социальные стереотипы.
5. Манипулирование.
6. Психологические приемы преодоления стереотипов.
7. Барьеры, ошибки в обращении.
8. Роль и ролевое поведение личности.

*Групповой проект* на выявление сформированности владения навыками принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям и готовностью к саморазвитию, повышению квалификации и мастерства, умением ориентироваться в быстроменяющихся условиях.

*Тема группового проекта:* «Детерминация межличностного общения».

### **Тема 3. Структура общения. Общение как психологическая проблема**

*Цель занятия:* рассмотреть факторы, препятствующие и сопутствующие общению

*Компетенции:*

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

УК-9. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* круглый стол, практическое задание.

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* вопросы, связанные с общением.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие общения. Структура общения.
2. Средства общения.
3. Перцептивная сторона общения. Коммуникация.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Стили общения.
6. Механизмы настройки: атрибуция, стереотипизация, эмпатия, перенос.
7. Эффекты в общении.

*Практическое задание* на выявление сформированности владения навыками принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям и готовностью к саморазвитию, повышению квалификации и мастерства, умением ориентироваться в быстроменяющихся условиях.

**Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце»).**

*Ответьте на следующие вопросы:*

1. Какова цель участников переговоров?
2. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
3. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
4. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?

5. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?

6. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора?

7. Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

*Их было сразу четверо... Вошедшие потоптались на ковре.*

*- Мы к вам, профессор, - заговорил тот из них, у кого на голове возвышалась на четверть ариина копна густейших волос, - вот по какому делу...*

*- Вы, господа, напрасно без калош в такую погоду, - перебил наставительно Филипп Филиппович, - во-первых, вы простудитесь, во-вторых, наследили мне на ковре, а все ковры у меня персидские.*

*Тот, с копной волос, умолк, и все четверо в изумлении уставились на Филиппа Филипповича. Молчание продолжалось несколько секунд, и прервал его лишь стук пальцев профессора.*

*- Во-первых, мы не господа, - молвил наконец самый юный из четверых – персикового вида.*

*- Во-первых, перебил его Филипп Филиппович, - вы мужчина или женщина?*

*Четверо вновь смолкли и открыли рты. На этот раз опомнился тот, что с копной.*

*- Какая разница, товарищ? – спросил горделиво он.*

*- Я – женщина, - признался персиковый юноша в кожаной куртке и сильно покраснел.*

*- В таком случае вы можете оставаться в кепке, а вас, милостивый государь, прошу снять ваш головной убор, - сказал профессор, обращаясь к блондину в папаше.*

*- Я вам не милостивый государь, - резко заявил блондин, снимая папаху.*

*- Мы пришли к вам... - вновь начал черный с копной.*

*- Кто это – «мы»?*

*- Мы – новое управление вашего дома, - в сдержанной ярости заговорил черный. – Я – Швондер, она – Вяземская, он – товарищ Пеструхин и Жаровкин. И вот мы...*

*- Это вас вселили в квартиру Федора Петровича Саблина?*

*- Нас, - ответил Швондер.*

*- Боже! Пропал калабуховский дом! – в отчаянии воскликнул Филипп Филиппович.*

*- Что вы, профессор, смеетесь? – возмутился Швондер.*

*- Какое там смеюсь! Я в полном отчаянии! – крикнул Филипп Филиппович. – Что же теперь будет с паровым отоплением!*

*- Вы издеваетесь, профессор!*

*-По какому вопросу вы пришли ко мне, говорите, как можно скорее, я сейчас иду обедать.*

**Тема 4. Особенности психодиагностики партнера по профессиональному общению. Психологические приемы и средства достижения эффективности общения**

*Цель занятия:* способствовать развитию навыков, устанавливать контакты.

*Компетенции:*

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

УК-9. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* дискуссия, практические задания (кейсы).

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* знакомство с приемами общения; расширение представлений о способах самоанализа и самокоррекции в сфере общения; развитие базовых коммуникативных умений.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Средства психодиагностики: невербальные средства (оптико-кинестические, паралингвистические, экстралингвистические, визуальный контакт, пространственное расположение);

2. Психографология.

3. Физиогномика и применение её положений для диагностики партнера по общению.

4. Особенности стилей общения (гуманистический, ритуальный, манипулятивный) психологические механизмы создания имиджа.

5. Психологические техники общения с людьми (техника внушения; техника заражения; техника убеждения; техника подражания).

*Практические задания на выявление сформированности умения формулировать цель и задачи; владения навыками принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям и готовностью к саморазвитию, повышению квалификации и мастерства, умением ориентироваться в быстроменяющихся условиях.*

**Задание 1.** Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

*1....Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)*

*2. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)*

*3.[Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольникову, засмеялся и проговорил:*

*- А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский)*

*4. Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)*

*5. Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)*

6. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

7. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)

8. Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)

9. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

10. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

**Задание 2.** Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. 3. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво

полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» – «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?».

Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» – «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал – книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

## **Тема 5. Психологические особенности спора**

*Цель занятия:* познакомиться с культурой поведения во время спора, с основами правильного ведения спора.

*Компетенции:*

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

УК-9. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* дискуссия, практические задания (кейсы).

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* психологические и этические аспекты спора.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Из истории происхождения спора.
2. Определение понятий: спор, дискуссия, полемика.
3. Виды спора. Части спора. Правила спора. Уловки спора. Предмет спора.
4. Позиции, поведение участников спора.
5. Национальные и культурные традиции, их учет в споре.
6. Уважение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре.
7. Запрещенные приемы спора.

*Практические задания* на выявление сформированности владения навыками принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям и готовностью к саморазвитию, повышению квалификации и мастерства, умением ориентироваться в быстроменяющихся условиях.

**Задание 1:** Разложите на составляющие следующие ситуации:

А). Преподаватель вызывает к доске студента для проверки домашнего задания. Студент отказывается.

---

Б) Медсестра в ходе сдачи смены перечисляет коллеге вновь поступивших пациентов. Принимающая смену, задумчиво смотрит в окно и переспрашивает говорящую несколько раз.

---

**Задание 2.** Прочитайте фрагменты из юмористического рассказа М.М. Жванецкого «Диспут». Ответьте на вопросы по тексту. Сделайте вывод о речевом поведении ведущего; что он должен был сделать, чтобы диспут действительно состоялся?

**Ведущий.** *Так... Товарищи. У нас сегодня диспут на модную тему. Столкновение разных мнений. Утверждение! Возражение! Вот вы, гражданин из первого ряда! Идите сюда! Подойдите! О чем вы хотели бы поспорить?*

*- Я?*

*- Да, вы. Именно вы! Я вчера с вами говорил. Вы были таким темпераментным, запальчивым. Вот теперь здесь, на сцене, попробуйте отстоять свое мнение. Покажите, как это делается! Итак, что вам не понравилось?*

*- Где?*

*Вчера. Вам что-то не понравилось. Вы спорили.*

*Мне все понравилось. Я еще вчера говорил, что мне все понравилось. За исключением ...*

*- Без всяких исключений! Все понравилось!*

*- Ну, постойте... Вы не понимаете. Это диспут. А диспут – разговор, где сталкиваются разные мнения. То есть если я «за», вы должны быть «против». У нас должен быть спор, понимаете?*

*-Понимаю...*

*- Так что вы возражайте. Итак, мне понравилось...*

*- И мне.*

*- Нет, ну, вы не поняли. Вы участник диспута, понимаете?*

*-Да!*

*- Вы должны спорить. –Да!*

*- Мне понравилась эта книга. А вам она...*

*- Мне тоже.*

*- Подождите. Вам она не понравилась...*

*- Понравилась. <...>*

*- Ну, хорошо. Я считаю, что в семье должен быть один ребенок. А вы?*

*- Я тоже.*

*- А вы возражайте.*

*- Я возражаю.*

*- Вот (после паузы). Вот – почему вы возражаете?*

*- Я возражаю.*

*- Нет, но почему?*

*- Я возражаю.*

*- Не так просто возражайте. Нет, вы должны говорить – два.*

*- Два.*

*- Вот (после паузы). А я считаю – один.*

*-И я считаю один.*

*-Вы же говорили – два.*

*- Два.*

*- Вот (после паузы). А я говорю – один.*

*- И я считаю – один. Вы же говорили – два. Два.*

*- Вот (после паузы). А я говорю –один.*

*-Два.*

- Вот (после паузы). А я говорю – один.
- Два.
- Вот видите, уже спор... А я говорю – один.
- А я говорю один. (Спор такого типа: <два-один> продолжается еще в 25 репликах.) <...>
- Стойте, стоп. Я понял. Вы должны мне доказывать, почему два.
- Чего?
- Ну, вот я говорил – один. А вы мне возражали, говорили – два.
- Я не возражал.
- Вы говорили – два.
- Два.
- Вы почему говорили – два?
- Вы мне сказали.
- А про что мы спорили?
- Мы не спорили, вы мне сказали – говори два. <...>
- А вы как сюда попали?
- С улицы.
- А у вас пропуск есть?
- Нет.
- Ну, идите домой. Диспут окончен. Ничья!

**Вопросы:** 1. Может ли состояться диспут на необъявленную (не сформулированную) тему?

2. Правильно ли, что ведущий вызывает для выступления «гражданина из первого ряда»? Оправдан ли вопрос к нему о предмете спора?

3. Уточняется ли далее тема диспута, предмет спора?

4. Как ведущий организывает диспут? Может ли он навязывать позицию согласия или возражения участникам спора?

5. Предмет спора формулируется на ходу. В чем его суть?

6. Согласны ли вы, что это уже спор?

7. Ведущий понял, что спорящие должны аргументировать свою точку зрения. Но понял ли это «гражданин из первого ряда»? Приводит ли доказательства (аргументы) ведущий?

8. Как закончился диспут? Какой объявлен результат?

9. Состоялся ли диспут? Ответ аргументируйте.

10. Что больше всего высмеивает М.М. Жванецкий в проведении.

## **Тема 6. Конфликт в профессиональном общении и пути его преодоления**

*Цель занятия:* закрепление знаний о сущности конфликта, развитие у обучающихся навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

*Компетенции:*

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

УК-9. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* дискуссия, деловая игра «Потерпевшие кораблекрушение».

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов

*Вопросы для обсуждения:*

1. Современные теории конфликтов.
2. Основные стадии развития классического конфликта.
3. Виды конфликтов.
4. Появление и преодоление конфликтов.
5. Способы разрешения профессиональных конфликтов: эффективный (функциональный) и неэффективный (дисфункциональный).
6. Роль и значение рефлексивных игр в преодолении конфликтных ситуаций.
7. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
8. Психологические составляющие конфликта.
9. Общая характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности.

## 10. Конфликтогенный фон и истоки агрессивности.

*Деловая игра* на выявление сформированности владения навыками принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям и готовностью к саморазвитию, повышению квалификации и мастерства, умением ориентироваться в быстроменяющихся условиях.

## **Тема 7. Психологические условия эффективности проведения деловой беседы, переговоров, публичного выступления**

*Цель занятия:* ознакомление обучающихся с особенностями организации и проведения деловой беседы, с психологическими особенностями ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

*Компетенции:*

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

УК-9. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в

*Тип занятия:* семинар.

*Форма проведения:* дискуссия, практические задания (кейсы).

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* особенности подготовки и проведения деловых бесед.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Психологические условия эффективности проведения деловой беседы.
2. Деловые переговоры и совещания: психологическая специфика их проведения.
3. Психологические особенности публичного выступления.

4. Американский стиль ведения переговоров.
5. Французский стиль ведения переговоров.
6. Китайский стиль ведения переговоров.
7. Японский стиль ведения переговоров.
8. Стили ведения переговоров стран Европы.
9. Стили ведения переговоров азиатских стран.
10. Условия эффективного проведения деловых переговоров.
11. Правила подготовки публичного выступления.
12. Как завоевать и удержать внимание аудитории.

*Практические задания на выявление сформированности умения формулировать цель и задачи; владения навыками принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовности к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям и готовностью к саморазвитию, повышению квалификации и мастерства, умением ориентироваться в быстроменяющихся условиях.*

**Практические задания.** Используя способы и правила аргументации и убеждения постройте свою речь, выбрав одну из предложенных ситуаций.

**Ситуация 1.** Вас назначили ответственным за подготовку визитки-представления вашего института на ближайшем общегородском мероприятии. Вы изучили поставленные задачи и решили провести собрание однокурсников. Надо подготовиться к выступлению перед ним. *Как бы вы построили свое выступление?*

**Ситуация 2.** Вы – староста студенческой группы. Декан вашего факультета обязал вас организовать группу для посещения спектакля в театре. Когда вы выступали перед своей группой, один из студентов заметил: «Помимо вашего театра у меня масса других дел, а если это надо вашему

деканату, вот пусть он и идет в театр». *Как вы отреагируете на эту реплику, что скажете?*

**Ситуация 3.** У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

*Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобные мероприятия? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?*

### **Групповая консультация**

**Цель:** формирование у обучающихся компетенций УК-5, УК-6, ПК-1

**Трудоемкость занятия:** 2 часа

**Тип занятия:** групповая и индивидуальная консультация

**Форма проведения:** групповая дискуссия

Групповая консультация проводится в форме групповой дискуссии и посвящена обсуждению наиболее проблемных и актуальных вопросов дисциплины. Обсуждаются актуальные вопросы в контексте тематики разделов дисциплины.

## **6.2. Самостоятельная работа обучающихся**

**Тема 1. Теоретические предпосылки становления психологии делового общения**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к участию в круглом столе:*

1. Психология общения в истории философской и психологической мысли.
2. Мыслители древности и Нового времени о людях как субъектах общению.
3. Психология народов.
4. Психология масс.
5. Психология межличностного общения.
6. Основные направления современной психологии межличностного общения.
7. Бихевиоризм и необихевиоризм.
8. Когнитивная психология.
9. Социально-когнитивный подход.
10. Гештальт психология.
11. «Теория поля» К. Левина.
12. Психоанализ.
13. Гуманистическая психология.
14. Интеракционизм.

*Подготовка к написанию эссе, направленного на выявление сформированности* знания роли гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации и роли творческой личности в устойчивом развитии полноценной среды жизнедеятельности и культуры общества.

*Темы эссе:*

1. Почему большинство людей предпочитает больше говорить, чем слушать?
2. «Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире». *Д. Рокфеллер.*

## **Тема 2. Детерминация поведения личности в профессиональном общении**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к участию в дискуссии:*

1. Факторы детерминации поведения личности. «Я – образ», «Я – концепция».
2. Макро- и микросреда личности.
3. Динамика поведения личности в общении.
4. Социальные стереотипы.
5. Манипулирование.
6. Психологические приемы преодоления стереотипов.
7. Барьеры, ошибки в обращении.
8. Роль и ролевое поведение личности.

*Подготовка к выполнению группового проекта, направленного на выявление сформированности владения навыками принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям и готовностью к саморазвитию, повышению квалификации и мастерства, умением ориентироваться в быстроменяющихся условиях.*

*Тема группового проекта:* «Детерминация межличностного общения».

## **Тема 3. Структура общения. Общение как психологическая проблема**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к участию в круглом столе:*

1. Понятие общения. Структура общения.
2. Средства общения.
3. Перцептивная сторона общения. Коммуникация.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Стили общения.
6. Механизмы настройки: атрибуция, стереотипизация, эмпатия, перенос.
7. Эффекты в общении.

*Подготовка к выполнению практического задания (кейса), направленного на выявление сформированности владения навыками принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям и готовностью к саморазвитию, повышению квалификации и мастерства, умением ориентироваться в быстроменяющихся условиях.*

**Проанализируйте** начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце»).

*Ответьте на следующие вопросы:*

1. Какова цель участников переговоров?
2. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
3. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
4. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?

5. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?

6. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора?

7. Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

*Их было сразу четверо... Вошедшие потоптались на ковре.*

*- Мы к вам, профессор, - заговорил тот из них, у кого на голове возвышалась на четверть аришина копна густейших волос, - вот по какому делу...*

*- Вы, господа, напрасно без калош в такую погоду, - перебил наставительно Филипп Филиппович, - во-первых, вы простудитесь, во-вторых, наследили мне на ковре, а все ковры у меня персидские.*

*Тот, с копной волос, умолк, и все четверо в изумлении уставились на Филиппа Филипповича. Молчание продолжалось несколько секунд, и прервал его лишь стук пальцев профессора.*

*- Во-первых, мы не господа, - молвил наконец самый юный из четверых – персикового вида.*

*- Во-первых, перебил его Филипп Филиппович, - вы мужчина или женщина?*

*Четверо вновь смолкли и открыли рты. На этот раз опомнился тот, что с копной.*

*- Какая разница, товарищ? – спросил горделиво он.*

*- Я – женщина, - признался персиковый юноша в кожаной куртке и сильно покраснел.*

*- В таком случае вы можете оставаться в кепке, а вас, милостивый государь, прошу снять ваш головной убор, - сказал профессор, обращаясь к блондину в папаше.*

*- Я вам не милостивый государь, - резко заявил блондин, снимая папаху.*

*- Мы пришли к вам... - вновь начал черный с копной.*

*- Кто это – «мы»?*

*- Мы – новое управление вашего дома, - в сдержанной ярости заговорил черный. – Я – Швондер, она – Вяземская, он – товарищ Пеструхин и Жаровкин. И вот мы...*

*- Это вас вселили в квартиру Федора Петровича Саблина?*

*- Нас, - ответил Швондер.*

*- Боже! Пропал калабуховский дом! – в отчаянии воскликнул Филипп Филиппович.*

*- Что вы, профессор, смеетесь? – возмутился Швондер.*

*- Какое там смеюсь! Я в полном отчаянии! – крикнул Филипп Филиппович. – Что же теперь будет с паровым отоплением!*

*- Вы издеваетесь, профессор!*

*-По какому вопросу вы пришли ко мне, говорите, как можно скорее, я сейчас иду обедать.*

#### **Тема 4. Особенности психодиагностики партнера по профессиональному общению. Психологические приемы и средства достижения эффективности общения**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к участию в дискуссии:*

1. Средства психодиагностики: невербальные средства (оптико-кинестические, паралингвистические, экстралингвистические, визуальный контакт, пространственное расположение);
2. Психографология.
3. Физиогномика и применение её положений для диагностики партнера по общению.
4. Особенности стилей общения (гуманистический, ритуальный, манипулятивный) психологические механизмы создания имиджа.
5. Психологические техники общения с людьми (техника внушения; техника заражения; техника убеждения; техника подражания).

*Подготовка к выполнению практических заданий (кейсов), направленных на выявление сформированности умения формулировать цель и задачи; владения навыками принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям и готовностью к саморазвитию, повышению квалификации и мастерства, умением ориентироваться в быстроменяющихся условиях.*

**Задание 1.** Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

*1....Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)*

*2. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)*

*3.[Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольникова, засмеялся и проговорил:*

*- А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский)*

*4. Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)*

*5. Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)*

*6. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменял позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)*

*7. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)*

8. Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)

9. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

10. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

**Задание 2.** Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. 3. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» – «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?».

Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» – «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал – книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

### **Тема 5. Психологические особенности спора**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к участию в дискуссии:*

1. Из истории происхождения спора.
2. Определение понятий: спор, дискуссия, полемика.
3. Виды спора. Части спора. Правила спора. Уловки спора. Предмет спора.
4. Позиции, поведение участников спора.
5. Национальные и культурные традиции, их учет в споре.
6. Уважение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре.
7. Запрещенные приемы спора.

*Подготовка к выполнению практических заданий (кейсов), направленных на выявление сформированности владения навыками принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям и готовностью к саморазвитию, повышению*

квалификации и мастерства, умением ориентироваться в быстроменяющихся условиях.

**Задание 1:** Разложите на составляющие следующие ситуации:

А). Преподаватель вызывает к доске студента для проверки домашнего задания. Студент отказывается.

---

Б) Медсестра в ходе сдачи смены перечисляет коллеге вновь поступивших пациентов. Принимающая смену, задумчиво смотрит в окно и переспрашивает говорящую несколько раз.

---

**Задание 2.** Прочитайте фрагменты из юмористического рассказа М.М. Жванецкого «Диспут». Ответьте на вопросы по тексту. Сделайте вывод о речевом поведении ведущего; что он должен был сделать, чтобы диспут действительно состоялся?

**Ведущий.** *Так... Товарищи. У нас сегодня диспут на модную тему. Столкновение разных мнений. Утверждение! Возражение! Вот вы, гражданин из первого ряда! Идите сюда! Подойдите! О чем вы хотели бы поспорить?*

*- Я?*

*- Да, вы. Именно вы! Я вчера с вами говорил. Вы были таким темпераментным, запальчивым. Вот теперь здесь, на сцене, попробуйте отстоять свое мнение. Покажите, как это делается! Итак, что вам не понравилось?*

*– Где?*

*Вчера. Вам что-то не понравилось. Вы спорили.*

*Мне все понравилось. Я еще вчера говорил, что мне все понравилось. За исключением ...*

*– Без всяких исключений! Все понравилось!*

*– Ну, постойте... Вы не понимаете. Это диспут. А диспут – разговор, где сталкиваются разные мнения. То есть если я «за», вы должны быть «против». У нас должен быть спор, понимаете?*

*– Понимаю...*

*– Так что вы возражайте. Итак, мне понравилось...*

*– И мне.*

*– Нет, ну, вы не поняли. Вы участник диспута, понимаете?*

*– Да!*

*– Вы должны спорить. – Да!*

*– Мне понравилась эта книга. А вам она...*

- Мне тоже.
- Подождите. Вам она не понравилась...
- Понравилась. <...>
- Ну, хорошо. Я считаю, что в семье должен быть один ребенок. А вы?
- Я тоже.
- А вы возражайте.
- Я возражаю.
- Вот (после паузы). Вот – почему вы возражаете?
- Я возражаю.
- Нет, но почему?
- Я возражаю.
- Не так просто возражайте. Нет, вы должны говорить – два.
- Два.
- Вот (после паузы). А я считаю – один.
- И я считаю один.
- Вы же говорили – два.
- Два.
- Вот (после паузы). А я говорю – один.
- И я считаю – один. Вы же говорили – два. Два.
- Вот (после паузы). А я говорю – один.
- Два.
- Вот (после паузы). А я говорю – один.
- Два.
- Вот видите, уже спор... А я говорю – один.
- А я говорю один. (Спор такого типа: <два-один> продолжается еще в 25 репликах.) <...>
- Стойте, стоп. Я понял. Вы должны мне доказывать, почему два.
- Чего?
- Ну, вот я говорил – один. А вы мне возражали, говорили – два.
- Я не возражал.
- Вы говорили – два.
- Два.
- Вы почему говорили – два?
- Вы мне сказали.
- А про что мы спорили?
- Мы не спорили, вы мне сказали – говори два. <...>
- А вы как сюда попали?
- С улицы.
- А у вас пропуск есть?
- Нет.
- Ну, идите домой. Диспут окончен. Ничья!

**Вопросы:** 1. Может ли состояться диспут на необъявленную (не сформулированную) тему?

2. Правильно ли, что ведущий вызывает для выступления «гражданина из первого ряда»? Оправдан ли вопрос к нему о предмете спора?
3. Уточняется ли далее тема диспута, предмет спора?
4. Как ведущий организывает диспут? Может ли он навязывать позицию согласия или возражения участникам спора?
5. Предмет спора формулируется на ходу. В чем его суть?
6. Согласны ли вы, что это уже спор?
7. Ведущий понял, что спорящие должны аргументировать свою точку зрения. Но понял ли это «гражданин из первого ряда»? Приводит ли доказательства (аргументы) ведущий?
8. Как закончился диспут? Какой объявлен результат?
9. Состоялся ли диспут? Ответ аргументируйте.
10. Что больше всего высмеивает М.М. Жванецкий в проведении.

## **Тема 6. Конфликты в профессиональном общении и пути их преодоления**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к участию в дискуссии:*

1. Современные теории конфликтов.
2. Основные стадии развития классического конфликта.
3. Виды конфликтов.
4. Появление и преодоление конфликтов.
5. Способы разрешения профессиональных конфликтов: эффективный (функциональный) и неэффективный (дисфункциональный).
6. Роль и значение рефлексивных игр в преодолении конфликтных ситуаций.
7. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
8. Психологические составляющие конфликта.

9. Общая характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности.

10. Конфликтогенный фон и истоки агрессивности.

*Подготовка к участию в деловой игре, направленной на выявление сформированности* владения навыками принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям и готовностью к саморазвитию, повышению квалификации и мастерства, умением ориентироваться в быстроменяющихся условиях.

## **Тема 7. Психологические условия эффективности проведения деловой беседы, переговоров, публичного выступления**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к участию в дискуссии:*

1. Психологические условия эффективности проведения деловой беседы.
2. Деловые переговоры и совещания: психологическая специфика их проведения.
3. Психологические особенности публичного выступления.
4. Американский стиль ведения переговоров.
5. Французский стиль ведения переговоров.
6. Китайский стиль ведения переговоров.
7. Японский стиль ведения переговоров.
8. Стили ведения переговоров стран Европы.
9. Стили ведения переговоров азиатских стран.
10. Условия эффективного проведения деловых переговоров.
11. Правила подготовки публичного выступления.

## 12. Как завоевать и удержать внимание аудитории.

*Подготовка к выполнению практических заданий (кейсов), направленных на выявление сформированности умения формулировать цель и задачи; владения навыками принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовности к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовности проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям и готовностью к саморазвитию, повышению квалификации и мастерства, умением ориентироваться в быстроменяющихся условиях.*

**Практические задания.** Используя способы и правила аргументации и убеждения постройте свою речь, выбрав одну из предложенных ситуаций.

**Ситуация 1.** Вас назначили ответственным за подготовку визитки-представления вашего института на ближайшем общегородском мероприятии. Вы изучили поставленные задачи и решили провести собрание однокурсников. Надо подготовиться к выступлению перед ним. *Как бы вы построили свое выступление?*

**Ситуация 2.** Вы – староста студенческой группы. Декан вашего факультета обязал вас организовать группу для посещения спектакля в театре. Когда вы выступали перед своей группой, один из студентов заметил: «Помимо вашего театра у меня масса других дел, а если это надо вашему деканату, вот пусть он и идет в театр». *Как вы отреагируете на эту реплику, что скажете?*

**Ситуация 3.** У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

*Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобные мероприятия? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?*

### **6.3. Примерная тематика курсовых работ**

Курсовой проект не предусмотрен.

### **6.4. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации**

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;
- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

## **7. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1. Основная литература:**

1. Психология делового общения: учебное пособие/ Кислицына И.Г. Издательство: ПГТУ, 2017 [ЭБС-Университетская библиотека Онлайн]
2. Психология: учебник / В.П. Ступницкий, О.И. Щербакова, В.Е. Степанов. Москва: Дашков и К°, 2018 [ЭБС-Университетская библиотека Онлайн]
3. Психология общения: история и проблематика / Б.Р. Мандель. Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018 [ЭБС-Университетская библиотека Онлайн]

4. Психология общения: курс лекций / авт.-сост. Н.В. Козловская; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Северо-Кавказский федеральный университет. 2-е изд., перераб. и доп. Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018 [ЭБС-Университетская библиотека Онлайн]

## **8.2. Дополнительная литература:**

1. Психология общения: учебное пособие / В.А. Капустина; Новосибирский государственный технический университет. Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018 [ЭБС-Университетская библиотека Онлайн]

2. Психология эффективного общения и группового взаимодействия: учебное пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2018 [ЭБС-Университетская библиотека Онлайн]

3. В компании с трудными людьми/Лиллей Р.: Издательство: Олимп-Бизнес, 2017 [ЭБС-Университетская библиотека Онлайн]

4. Психология и этика менеджмента и бизнеса: учебное пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. 10-е изд. Москва: Дашков и К°, 2020 [ЭБС-Университетская библиотека Онлайн]

5. Современная психология массовых коммуникаций: история, теория, проблематика / Б.Р. Мандель. Изд. 2-е, стер. Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019 [ЭБС-Университетская библиотека Онлайн]

## **9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных**

1. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;

2. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм»;

3. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);

4. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для

планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);

5. <https://tourism.fsa.gov.ru> – Портал «Гостеприимство» Федеральной службы по аккредитации; реестр классифицированных объектов туристской индустрии;

6. <https://национальныепроекты.рф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;

7. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;

8. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;

9. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;

10. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;

11. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;

12. <https://туризм.рф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;

13. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;

14. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;

15. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;

16. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;

17. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;

18. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;

19. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;

20. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;

21. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;

22. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";

23. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;

24. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;

25. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);

26. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;

27. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;

28. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;

29. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;

30. <https://www.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);

31. <https://cgon.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;

32. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;

33. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;

34. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;

35. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;

36. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)

37. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ICAO);
38. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолежия и климатолечения (FEMTEC);
39. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
40. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);
41. <http://www.oits-isto.org> – Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);
42. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
43. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
44. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
45. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## **9.2. Обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **11. Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Изучение дисциплин обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению

подготовки 43.03.03 Гостиничное дело к материально-техническому обеспечению.

Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, и имеющие выход в сеть Интернет), для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, (оборудованные учебной мебелью), а также помещения для самостоятельной работы (оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РМАТ) и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, библиотеку (имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет), компьютерные классы.

При использовании электронных изданий Академия обеспечивает каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом в компьютерном классе с выходом в сеть Интернет. Дисциплина обеспечена достаточным количеством учебной и учебно-методической литературы, как на бумажных носителях, так и в электронном формате в «Университетской библиотеке-ONLINE». ЭБС «Университетская библиотека онлайн» и ЭИОС МФ РМАТ обеспечивают одновременный доступ не менее 25 процентов, обучающихся по программе бакалавриата.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к ежегодно обновляемым современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9