

Документ подписан простой электронной подписью

2

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Профессор кафедры дизайна (филиал) Северо-Кавказского
Федерального государственного автономного образовательного учреждения
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 14:03:56

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba27f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ

ФЕДЕРАЦИИ

высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРАКТИЧЕСКИМ
ЗАНЯТИЯМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ТУРИЗМЕ**

Пятигорск, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1.	<u>ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</u>	3
2.	<u>МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</u>	3.
	<u>СВЯЗЬ С ПРЕДШЕСТВУЮЩИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ</u>	4.
	<u>СВЯЗЬ С ПОСЛЕДУЮЩИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ</u>	
	<u>5. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</u>	6.
	<u>НАИМЕНОВАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ</u>	4
	<u>7. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ</u>	4
	<u>8. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ</u>	7
9.	<u>МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ</u>	8
10.	<u>УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</u>	9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: формирование у будущего специалиста по направлению подготовки: 43.03.02 – Туризм системы знаний о сущности, содержании, принципах и методах управления человеческими ресурсами и развитие способностей целенаправленного воздействия на персонал организации.

Задачи дисциплины:

формирование знаний концептуальных основ управления персоналом организации; изучение особенностей содержания кадровой работы и специфики деятельности подразделений кадровой службы; формирование способности применять имеющиеся технологии и методы кадровой работы; формирование знаний сущности, содержания, принципов и методов управления персоналом; освоение методов кадровой работы в области планирования, профессионального отбора, оценки и аттестации, профессионального развития и управления карьерой; освоение методов управления социальными отношениями и способами разрешения конфликтных ситуаций.

2. Место дисциплины в структуре ООП

«Психология делового общения» относится к вариативной части дисциплин по выбору (Б1.В.ДВ.11). Ее освоение происходит в 6, 7 семестрах заочной формы обучения.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Освоение дисциплины «Психология делового общения» базируется на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как: психология делового общения, культурология, конфликтология, менеджмент.

4. Связь с последующими дисциплинами

Знания, полученные при изучении данной дисциплины, могут быть использованы в период прохождения преддипломной практики и подготовки выпускной квалификационной работы

5. НАИМЕНОВАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ Тем	Наименование работы	Объем часов	Форма проведения
	5 семестр		
	р		

1	1.	Тема 1. Введение в психологию делового общения Понятие делового общения в современной психологии. Сущность и функции делового общения. Особенности проявления перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон в деловом общении. Социальная перцепция. Виды, уровни и структурные компоненты делового общения. Условия и формы реализации делового общения.	2	собеседование
2		Тема 2. Психология личности. Роль личностных особенностей в деловом общении. Общая характеристика затрат на персонал. Понятие личности в психологии. Структура личности в разных психологических теориях. Формирование личности. Основные этапы развития личности. Понятие о кризисном развитии личности. Индивидуальные психологические различия. Роль личностных особенностей в деловом общении. Методы познания личности партнера. Основные механизмы межличностного восприятия: идентификация, социально-психологическая	2	собеседование
3		Тема 3. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Виды барьеров в деловом общении. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	2	собеседование
		Итого	6	

6. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие № 1 Современные подходы к психологии делового общения

Форма проведения: Круглый стол (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Цели, задачи и системы управления персоналом
2. Организационная структура системы управления персоналом.
3. Службы персонала, основные направления их деятельности.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основн ая	Дополнительн ая	Методическ ая	Интернет- ресурсы
1,2	1,2	1,2,3	1,2,3

Оценочные средства: вопросы к собеседованию (См.: Фонд оценочных средств)

Практическое занятие № 2 Структура и основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении

Форма проведения: собеседование (2 часа);

Вопросы для обсуждения:

1. Общая характеристика затрат на персонал.
2. Показатели оценки расходов на рабочую силу.
3. Классификация затрат организации на персонал.
4. Определение экономического ущерба в связи с текучестью кадров.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основн	Дополнительн	Методическ	Интернет-
1,2	1,2	1,2,3	1,2,3,4

Оценочные средства: вопросы к собеседованию; тематика проектов (См.: Фонд оценочных средств)

Практическое занятие № 3 Правила эффективной коммуникации в деловом общении. **Форма проведения:** Круглый стол (2 часа);

Вопросы для обсуждения:

5. Конфликт в сфере управления: сущность и содержание.
6. Диагностика конфликта
7. Причины возникновения конфликта.
8. Методы управления конфликтами в организации.

Работа с литературой:

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основн	Дополнительн	Методическ	Интернет-
1,2	1,2	1,2,3	1,2,3,4

Оценочные средства: вопросы к собеседованию; перечень кейс-задач (См.: Фонд оценочных средств)

8. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы,

все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура проведения **зачета** осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, а также Положением о балльно-рейтинговой системе обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

Критерии оценивания защиты рефератов и презентация докладов приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

Собеседование со студентом должно представлять собой связанный, логически последовательный обмен сообщениями на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные требования к собеседованию: полноту и правильность ответа; степень осознанности, понимания изученного; языковое оформление ответа.

Критерии оценивания результатов собеседования приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Рекомендуемая литература

10.1.1. Основная литература:

1. Основы управления персоналом: Учебник. /под ред. А.Я. Кибанова. - М.: ИНФРА-М, 2012.
2. Управление персоналом организации: Учебник /под ред. А.Я. Кибанова. —4-е изд., доп. и перераб. - М.: ИНФРА-М, 2011. – 695с.
3. Карташова, Л.В. Управление человеческими ресурсами: учебник / Л. В.Карташова- М.: ИНФРА-М, 2009.

10.1.2. Дополнительная литература:

1. Тебекин, А.В. Менеджмент организации: учебник/ А. В. Тебекин, Б. С. Касаев-М.: КноРус,2010.
2. Тарасенко, В.В. Логика и методология управления. Книга для руководителя: учеб. пособие/ В. В. Тарасенко-М.: ЮНИТИ-ДАНА,2010.
3. Переверзев, М.П. Менеджмент: учебник/ М. П. Переверзев, Н. А. Шайденко, Л.Е. Басовский- М.: ИНФРА-М, 2011.
4. Леженкина, Т.И. Научная организация труда персонала: учебник/ Т. И. Леженкина-М.: Маркет ДС,2011.

10.1.3. Методическая литература:

1. Рабочая программа дисциплины
2. Методические указания к самостоятельной работе студентов
3. ФОСы по дисциплине

10.1.4. Интернет-ресурсы:

1. www.aup.ru (административно-управленческий портал)
2. www.chelt.ru (электронная версия журнала «Человек и труд»)
3. www.bls.gov (Bureau of labor statistics US)
4. www.gallup.ru (Информационно-консалтинговая компания «Галап-Медиа»)
5. www.gov.ru (сайт Правительства РФ)
6. www.hro.ru/hrm (онлайн-журнал «Управление персоналом»)
7. www.ilo.ru (официальный сайт Международной организации труда)
8. www.info.gks.ru (официальные статистические данные Госкомстата РФ)
9. www.iteam.ru/ (сайт «Технологии корпоративного управления»)
10. www.labor.ru (официальный сайт Московской службы занятости)